



СТАНДАРТНІ ОПЕРАЦІЙНІ ПРОЦЕДУРИ

РОБОТИ НАЦІОНАЛЬНОЇ
ГАРЯЧОЇ ЛІНІЇ
З ПОПЕРЕДЖЕННЯ
ДОМАШНЬОГО НАСИЛЬСТВА,
ТОРГІВЛІ ЛЮДЬМИ
ТА ГЕНДЕРНОЇ ДИСКРИМІНАЦІЇ





**СТАНДАРТНІ ОПЕРАЦІЙНІ ПРОЦЕДУРИ
РОБОТИ НАЦІОНАЛЬНОЇ ГАРЯЧОЇ ЛІНІЇ
З ПОПЕРЕДЖЕННЯ ДОМАШНЬОГО НАСИЛЬСТВА,
ТОРГІВЛІ ЛЮДЬМИ ТА ГЕНДЕРНОЇ ДИСКРИМІНАЦІЇ**

УДК 364.62-784:654.15.024]:343.541-058.6]

С79

ISBN 978-617-8197-57-5

АВТОРКИ:

Бороздіна Катерина Анатоліївна, віцепрезидентка ГО «Ла Страда-Україна»;

Бондар Валерія Ігорівна, психологиня ГО «Ла Страда-Україна», координаторка Національної тренерської мережі ГО «Ла Страда-Україна»;

Глазкова Анастасія Євгенівна, психологиня, координаторка Лінії психологічної підтримки для чоловіків 2345 ГО «Ла Страда-Україна»;

Колісник Інна Анатоліївна, в. о. директорки Департаменту Національних гарячих ліній та соціальної роботи;

Кривуляк Альона Олександрівна, експертка ГО «Ла Страда-Україна»;

Легенька Марина Миколаївна, президентка ГО «Ла Страда-Україна»;

Миронова Олена Валентинівна, психологиня, експертка ГО «Ла Страда-Україна»;

Харківська Тетяна Андріївна, менеджерка соціальної сфери ГО «Ла Страда-Україна», координаторка Національної медіаторської мережі ГО «Ла Страда-Україна»;

Чорнобай Евеліна Олегівна, юристка ГО «Ла Страда-Україна».

Стандартні операційні процедури роботи Національної гарячої лінії з попередження домашнього насильства, торгівлі людьми та гендерної дискримінації/
кол. авторів; – Київ: ФОП Буря О.Д. – 2026. – 144 стор.

Усі права захищені. Зміст цієї публікації можна безкоштовно копіювати та використовувати за умови посилання на джерело інформації.

Публікація підготовлена Громадською організацією «Ла Страда-Україна» у межах проекту «Побудова гендерно інклюзивного відновлення разом з жіночим рухом України» за фінансової підтримки Норвезького агентства з питань розвитку (Norad). Відповідальність за зміст інформації несе ГО «Ла Страда-Україна». Інформація, що представлена у цьому документі, не завжди відображає погляди МЗС Норвегії або Уряду Норвегії.

Проект «Побудова гендерно інклюзивного відновлення разом з жіночим рухом України», за фінансової підтримки Норвезького агентства з питань розвитку (Norad)

ЗМІСТ

ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ	9
1.1. Призначення та сфера застосування СОП.....	9
1.2. Керівні принципи.....	9
1.3. Визначення та термінологія.....	11
1.4. Нормативно-правове забезпечення.....	16
РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ НАЦІОНАЛЬНОЇ ГАРЯЧОЇ ЛІНІЇ	21
2.1. Формати надання консультацій.....	21
2.3. Повноваження консультантів/консультанток.....	22
2.4. Межі компетенції консультанта/консультантки.....	23
2.5. Конфіденційність і захист персональних даних.....	23
2.6. Етичні стандарти професійної поведінки консультанта/консультантки.....	24
РОЗДІЛ 3. ПОСТРАЖДАЛООРІЄНТОВАНИЙ ТА ТРАВМОІНФОРМОВАНИЙ ПІДХОДИ	27
3.1. Принципи постраждалоорієнтованого підходу.....	27
3.2. Принципи травмоінформованого підходу.....	29
3.3. Забезпечення рівного та недискримінаційного ставлення.....	37
3.4. Гендерно чутливий підхід у консультуванні.....	40
3.5. Особливості надання підтримки особам у кризовому психоемоційному стані.....	41
РОЗДІЛ 4. ЗАГАЛЬНИЙ АЛГОРИТМ КОНСУЛЬТУВАННЯ	45
4.6. Надання правничої консультації.....	48
4.7. Інформаційно-просвітницькі консультації.....	49
4.8. Перенаправлення до спеціалізованих сервісів.....	51
4.9. Завершення консультації.....	51
РОЗДІЛ 5. АЛГОРИТМИ ОПРАЦЮВАННЯ ОКРЕМИХ КАТЕГОРІЙ ЗВЕРНЕНЬ	53
5.1. Домашнє насильство.....	53
5.2. Дискримінація та насильство за ознакою статі.....	55
5.3. Сексуальне насильство, зокрема сексуальні домагання.....	55
5.4. Сексуальне насильство, пов'язане з конфліктом (СНПК).....	57

5.5. Торгівля людьми	58
5.6. Експлуатація, зокрема з використанням інформаційно-комунікаційних технологій.	60
5.7. Переслідування (сталкінг), зокрема з використанням інформаційно-комунікаційних технологій	61
5.8. Дискримінація та/або мобінг на робочому місці	62
5.9. Суїцидальний ризик	63
5.10. Депортація та примусове переміщення за межі території України	66
5.11. Насильство із застосуванням або погрозою застосування зброї	67

РОЗДІЛ 6. ОСОБЛИВОСТІ РОБОТИ З ОКРЕМИМИ КАТЕГОРІЯМИ

АБОНЕНТІВ І АБОНЕНТОК.	75
6.1. Особи з інвалідністю	75
6.2. Внутрішньо переміщені особи (ВПО) та особи, які перебувають на тимчасово окупованих територіях	76
6.3. Біженці та особи, які перебувають під тимчасовим захистом	79
6.4. Військовослужбовці/військовослужбовиці, ветерани/ветеранки та члени/членкині їхніх сімей	80
6.5. ЛГБТК+ особи.	81

РОЗДІЛ 7. ОНЛАЙН-КОНСУЛЬТУВАННЯ 83

7.1. Загальні стандарти онлайн-консультування	83
7.2. Етапи ведення онлайн-консультування	84
7.3. Забезпечення конфіденційності та захист персональних даних під час онлайн-консультування.	86
7.4. Особливості консультування в чатах.	88
7.5. Правила безпечної онлайн-комунікації.	91
7.6. Алгоритм дій у разі раптового переривання контакту	92
7.7. Особливості оцінки ризиків під час текстового консультування.	94

РОЗДІЛ 8. ПЕРЕНАПРАВЛЕННЯ ТА ВЗАЄМОДІЯ

ІЗ СЕРВІСАМИ ДОПОМОГИ	97
8.1. Загальні принципи перенаправлення та взаємодії із суб'єктами реагування.	97

РОЗДІЛ 9. РЕАГУВАННЯ В ЕКСТРЕНИХ ВИПАДКАХ 101

9.1. Загальні принципи реагування	101
9.2. Загроза життю та здоров'ю	101

9.3. Високий ризик домашнього насильства	102
9.4. Повідомлення про сексуальне насильство щодо дитини	103
9.5. Особливості реагування під час онлайн-консультування в екстрених випадках.	103

РОЗДІЛ 10. ДОКУМЕНТУВАННЯ ЗВЕРНЕНЬ І ВЕДЕННЯ ЗВІТНОСТІ

10.1. Реєстрація звернень.	105
10.2. Формування статистичної звітності.	105
10.3. Моніторинг і внутрішній контроль якості консультування.	106

РОЗДІЛ 11. ПРОФЕСІЙНА ПІДТРИМКА

КОНСУЛЬТАНТІВ/КОНСУЛЬТАНТОК	111
11.1. Супервізійна та інтервізійна підтримка.	111
11.2. Профілактика професійного вигорання	113
11.3. Самодопомога та підтримання професійної стійкості консультанта/консультантки.	116
11.4. Підвищення кваліфікації консультантів/консультанток.	118

РОЗДІЛ 12. МЕХАНІЗМ ПОДАННЯ СКАРГ, ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ ТА ПОВІДОМЛЕНЬ ПРО СЕКСУАЛЬНУ ЕКСПЛУАТАЦІЮ, НАРУГУ ТА ДОМАГАННЯ

12.1. Загальні звернення, скарги та зворотний зв'язок	121
12.2. Основні принципи роботи зі зверненнями.	121
12.3. Повідомлення про сексуальну експлуатацію, наругу та домагання (СЕНД).	122
12.4. Дії консультанта/консультантки в разі отримання повідомлення про СЕНД.	122

ДОДАТКИ

Додаток 1. Загальний алгоритм консультування.	124
Додаток 2. Алгоритм оцінки ризиків	126
Додаток 3. План безпеки	128
Додаток 4. Чек-лист оцінки ризиків.	129
Додаток 5. Карта перенаправлення.	131
Додаток 6. Етичний кодекс консультантів(ток) Національних гарячих ліній ГО «Ла Страда-Україна»	133
Додаток 7. Скринінг суїцидального ризику	140

ВСТУП

Стандартні операційні процедури оновлені Громадською організацією «Ла Страда-Україна» в межах проекту «Побудова гендерно інклюзивного відновлення разом з жіночим рухом України» за фінансової підтримки Норвезького агентства з питань розвитку (Norad).

Метою оновлення СОП є відображення контекстуальних змін і потреб, а також підвищення якості та вдосконалення надання консультацій на Національній гарячій лінії з попередження домашнього насильства, торгівлі людьми та гендерної дискримінації з урахуванням актуального стану законодавства та реалій українського суспільства.

РОЗДІЛ 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. ПРИЗНАЧЕННЯ ТА СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ СОП

Стандартні операційні процедури роботи Національної гарячої лінії з попередження домашнього насильства, торгівлі людьми та гендерної дискримінації (далі – СОП) визначають основні принципи та засади роботи Національної гарячої лінії з попередження домашнього насильства, торгівлі людьми та гендерної дискримінації (далі – НГЛ), а також окреслюють алгоритми та процедури надання консультацій і реагування на випадки порушень прав постраждалих осіб, інформація про які надходить на НГЛ.

СОП застосовуються консультантами(ками), координаторами(ками) НГЛ, іншими працівниками(цями) та експертами(ками) під час опрацювання звернень від абонентів(ок) у випадках, що стосуються захисту прав, забезпечення безпеки та законних інтересів постраждалих осіб.

СОП є частиною внутрішньої системи організації телефонного та онлайн-консультування та визначають порядок дій НГЛ, а також засади взаємодії з уповноваженими державними органами, установами та службами.

СОП доповнюють Етичний кодекс і систему політик ГО «Ла Страда-Україна» та застосовуються консультантами(ками), координаторами(ками) НГЛ, іншими працівниками(цями) та експертами(ками) у взаємозв'язку з ними.

1.2. КЕРІВНІ ПРИНЦИПИ

Керівні принципи – це правила та орієнтири, які визначають зміст і сутність діяльності НГЛ, а також усіх консультанток(ів), якими вони послугуються в процесі своєї роботи, під час надання консультацій.

Керівні принципи допомагають уникати помилок під час надання консультацій на НГЛ, показують найкращий підхід до надання консультацій, а також роблять процес консультування чесним і зрозумілим для всіх абоненток(ів).

Дані СОП передбачають, що забезпечення діяльності НГЛ здійснюється з урахуванням наступних керівних принципів.

1.2.1. Дотримання прав і свобод людини

Діяльність НГЛ ґрунтується на повазі до гідності, прав і свобод кожної людини, яка звертається на НГЛ.

1.2.2. Недопущення дискримінації

НГЛ забезпечує рівний і недискримінаційний підхід до всіх абоненток(ів), незалежно від їхнього віку, статі, місця проживання, мови, національності, соціального статусу, стану здоров'я, сімейного стану, сексуальної орієнтації, гендерної ідентичності, релігійних чи інших переконань або ознак.

Консультування на НГЛ здійснюється без будь-якого упередженого ставлення до абоненток(ів) з боку консультанток(ів).

1.2.3. Принцип «Не нашкодь»

Під час консультування на НГЛ консультантки(ти) діють у спосіб, що мінімізує ризик повторної травматизації абоненток(ів), погіршення їхнього емоційного стану або створення додаткової небезпеки для них. Для цього не з'ясовуються обставини понад обсяг, необхідний для первинної оцінки ситуації та визначення ризиків.

Під час надання консультації враховується, що шкоди абоненту(ці) може завдати не лише бездіяльність, а й вчинення певних дій. Тому перед наданням рекомендацій консультант(ка) оцінює можливі ризики та наслідки запропонованих дій для безпеки абонента(ки) та інших осіб. Зокрема, враховуються ризики загострення насильства, помсти з боку кривдника(ці), розкриття факту звернення на НГЛ або місця перебування абонента(ки), втрати житла, документів чи засобів до існування, виникнення загрози для дітей та/або інших близьких осіб, а також повторної травматизації. Якщо певна дія може підвищити рівень небезпеки або спричинити інші негативні наслідки, консультант(ка) не наполягає на її вчиненні, а спільно з абонентом(кою) визначає безпечніший варіант дій та можливі заходи з мінімізації ризиків. Цей підхід застосовується з урахуванням випадків, які, відповідно до законодавства України та затверджених процедур НГЛ, потребують невідкладного реагування.

1.2.4. Добровільність звернення

Звернення на НГЛ є добровільним, оскільки абонентки(ти) самостійно ухвалюють рішення звернутися за консультацією. Консультування на лінії здійснюється з повагою до готовності абоненток(ів) повідомляти інформацію, ставити запитання та обговорювати можливі подальші кроки для вирішення запиту. Консультантки(ти) не примушують абоненток(ів) до розкриття інформації понад необхідний мінімум.

1.2.5. Анонімність

Консультування на НГЛ є анонімним. Кожна людина, яка звертається на гарячу лінію, має право не надавати жодних персональних даних і не ідентифікувати себе в будь-який спосіб.

1.2.6. Конфіденційність і захист персональних даних

Консультанти та консультантки НГЛ зобов'язані забезпечувати збереження особистої інформації в інтересах людини, яка звернулася на гарячу лінію. Будь-яка конфіденційна інформація не може бути розголошена як всередині організації, так і серед інших державних та недержавних структур, а також серед третіх осіб, без згоди абонента чи абонентки. Консультантки(ти) НГЛ обов'язково роз'яснюють, які дії, процедури та заходи можуть бути вжиті таким чином, щоб людина могла зрозуміти їх та дати свою згоду.

Важливе завдання для консультанток(ів) НГЛ – забезпечити належне роз'яснення абоненткам(ам) меж конфіденційності в контексті звернення на гарячу лінію, пояснити можливі наслідки розкриття конфіденційної інформації виключно в екстрених випадках, передбачених законодавством України.

1.2.7. Компетентність і професіоналізм

Консультування на НГЛ здійснюється консультантами та консультантками з відповідною фаховою освітою та підготовкою (юридичною, психологічною, соціальною), спеціальними знаннями у темах і питаннях, якими опікується гаряча лінія (протидія торгівлі людьми, запобігання гендерно зумовленому насильству, зокрема домашньому насильству, сприяння дотриманню прав жінок і гендерної рівності, протидія дискримінації), та навичками надання кваліфікованої підтримки та консультації, відповідно до потреб абонентів і абоненток, які звертаються на гарячу лінію.

1.3. ВИЗНАЧЕННЯ ТА ТЕРМІНОЛОГІЯ

Національна гаряча лінія – це спеціалізована лінія, створена на базі Громадської організації «Ла Страда-Україна», що забезпечує безоплатне, конфіденційне та доступне надання інформаційно-просвітницької, консультативної, психологічної та правничої допомоги особам, які звертаються на гарячу лінію, на загальнодержавному рівні.

Консультування – процес надання абоненту(ці) Національної гарячої лінії з попередження домашнього насильства, торгівлі людьми та гендерної дискримінації інформаційної, психологічної та/або правничої підтримки, спрямованої на інформування про права, оцінку потреб, визначення можливих шляхів розв'язання ситуації та, за потреби, перенаправлення до відповідних служб і фахівців(чинь).

Консультант(ка) Національної гарячої лінії – фахівець(чина), який(а) здійснює консультування абонентів(рк) НГЛ відповідно до цих СОП, принципів конфіденційності, недискримінації та поваги до прав людини.

Звернення – усне чи письмове повідомлення, отримане НГЛ за допомогою телефонного зв'язку або електронних каналів комунікації, щодо питань, які належать до компетенції її діяльності.

Абонент(ка) – особа, яка звернулася до НГЛ особисто або в інтересах іншої особи для отримання консультації, інформації чи підтримки.

Анонімне звернення – звернення, під час якого абонент(ка) не повідомляє свої персональні дані або не надає інформації, достатньої для його/її ідентифікації.

Конфіденційність – принцип діяльності НГЛ, який передбачає забезпечення нерозголошення інформації, отриманої під час консультування, крім випадків, передбачених законодавством України та цими СОП.

Персональні дані – відомості чи сукупність відомостей про фізичну особу, яка ідентифікована або може бути конкретно ідентифікована.

Інформована згода – добровільне та усвідомлене погодження абонента(ки) на здійснення визначених дій під час консультування після отримання повної та зрозумілої інформації про їхній зміст, мету, можливі наслідки та порядок використання наданої інформації.

Перенаправлення – процес надання абоненту(ці) інформації про відповідні державні органи, установи, організації, спеціалізовані служби підтримки чи інших надавачів послуг, до яких абонент(ка) може звернутися для отримання необхідної подальшої допомоги, захисту чи послуг відповідно до визначених потреб.

Міжвідомча взаємодія – діяльність суб'єктів, уповноважених здійснювати заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству, протидії торгівлі людьми, забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків, а також інших органів, установ і організацій, спрямована на забезпечення своєчасного та комплексного надання допомоги особам, які її потребують.

Дитина-кривдник – особа, яка не досягла 18 років та вчинила домашнє насильство у будь-якій формі.

Дитина, яка постраждала від домашнього насильства, – особа, яка не досягла 18 років та зазнала домашнього насильства у будь-якій формі чи стала свідком (очевидцем) такого насильства.

Домашнє насильство – діяння (дії або бездіяльність) фізичного, сексуального, психологічного або економічного насильства, що вчиняються в сім'ї чи в межах місця проживання або між родичами, або між колишнім чи теперішнім подружжям, або між іншими особами, які спільно проживають

(проживали) однією сім'єю, але не перебувають (не перебували) у родинних відносинах чи у шлюбі між собою, незалежно від того, чи проживає (проживала) особа, яка вчинила домашнє насильство, у тому самому місці, що й постраждала особа, а також погрози вчинення таких діянь.

Фізичне насильство – форма домашнього насильства, що включає ляпаси, стусани, штовхання, щипання, шмагання, кусання, а також незаконне позбавлення волі, завдання побоїв, мордування, заподіяння тілесних ушкоджень різного ступеня тяжкості, залишення в небезпеці, ненадання допомоги особі, яка перебуває в небезпечному для життя стані, заподіяння смерті, вчинення інших правопорушень насильницького характеру.

Психологічне насильство – форма домашнього насильства, що включає словесні образи, погрози, зокрема щодо третіх осіб, приниження, переслідування, залякування, інші діяння, спрямовані на обмеження волевиявлення особи, контроль у репродуктивній сфері, якщо такі дії або бездіяльність спричинили у постраждалої особи побоювання за свою безпеку чи безпеку третіх осіб, зумовили емоційну невпевненість, нездатність захистити себе або завдали шкоди психічному здоров'ю особи.

Сексуальне насильство – форма домашнього насильства, що включає будь-які діяння сексуального характеру, вчинені стосовно повнолітньої особи без її згоди або стосовно дитини незалежно від її згоди, або в присутності дитини, примушування до акту сексуального характеру з третьою особою, а також інші правопорушення проти статевої свободи чи статевої недоторканості особи, зокрема вчинені стосовно дитини або в її присутності.

Економічне насильство – форма домашнього насильства, що включає умисне позбавлення житла, їжі, одягу, іншого майна, коштів чи документів або можливості користуватися ними, залишення без догляду чи піклування, перешкоджання в отриманні необхідних послуг з лікування чи реабілітації, заборону працювати, примушування до праці, заборону навчатися та інші правопорушення економічного характеру.

Насильство за ознакою статі – діяння, спрямовані проти осіб через їхню стать, або поширені в суспільстві звичаї чи традиції (стереотипні уявлення про соціальні функції (становище, обов'язки тощо) жінок і чоловіків), або діяння, які стосуються осіб непропорційно більше певної статі, що завдають фізичної, сексуальної, психологічної або економічної шкоди чи страждань, включаючи погрози вчинення таких діянь, у публічному чи приватному житті.

Гендерна дискримінація – ситуація, за якої особа та/або група осіб за ознакою статі, гендерної ідентичності, сексуальної орієнтації, а також за ознакою транссексуальності зазнає обмеження у визнанні, реалізації

або користуванні правами і свободами чи привілеями в будь-якій формі, встановленій Законом України «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні», крім випадків, коли такі обмеження або привілеї мають правомірну, об'єктивно обґрунтовану мету, способи досягнення якої є належними та необхідними.

Сексуальні домагання – умисне вчинення проти бажання особи образливих, принизливих дій сексуального характеру, виражених вербально або невербально (слова, жести, рухи тіла), зокрема з використанням електронних комунікацій.

Дискримінація – ситуація, за якої особа та/або група осіб за їхніми ознаками раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку, інвалідності, етнічного та соціального походження, громадянства, сімейного та майнового стану, місця проживання, мовними або іншими ознаками, які були, є та можуть бути дійсними або припущеними, зазнає обмеження у визнанні, реалізації або користуванні правами і свободами в будь-якій формі, встановленій Законом України «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні», крім випадків, коли таке обмеження має правомірну, об'єктивно обґрунтовану мету, способи досягнення якої є належними та необхідними.

Торгівля людьми – здійснення незаконної угоди, об'єктом якої є людина, а так само вербування, переміщення, переховування, передача або одержання людини, вчинені з метою експлуатації, зокрема сексуальної, з використанням обману, шахрайства, шантажу, вразливого стану людини або із застосуванням чи погрозою застосування насильства, з використанням службового становища або матеріальної чи іншої залежності від іншої особи, що відповідно до Кримінального кодексу України визнаються злочином.

Експлуатація – використання особи з метою отримання вигоди, що включає всі форми сексуальної експлуатації, використання в порнобізнесі, примусову працю або примусове надання послуг, рабство або звичаї, подібні до рабства, підневільний стан, залучення в боргову кабалу, вилучення органів людини, проведення дослідів над людиною без її згоди, усиновлення (удочеріння) з метою наживи, примусову вагітність та/або примусове переривання вагітності, примусовий шлюб, примушування до вступу в шлюб, примушування до зайняття жебрацтвом, втягнення в злочинну діяльність, використання в збройних конфліктах тощо.

Сексуальна експлуатація – форма експлуатації людини, що передбачає використання особи з метою отримання матеріальної чи іншої вигоди шляхом залучення її до діяльності сексуального характеру, зокрема до

проституції, виготовлення порнографічної продукції або інших форм сексуальних послуг, із застосуванням примусу, обману, зловживання вразливим станом чи інших засобів впливу.

Примусова праця – будь-яка робота чи служба, яку вимагають від особи під загрозою будь-якого покарання або негативних наслідків та на виконання якої особа не погодилася добровільно.

Особа, яка постраждала від домашнього насильства, – особа, яка зазнала домашнього насильства в будь-якій формі.

Особа, яка постраждала від торгівлі людьми, – будь-яка фізична особа, яка стала об'єктом торгівлі людьми і визнана такою відповідно до положень Закону України «Про протидію торгівлі людьми».

Кривдник(ця) – особа, яка вчинила домашнє насильство у будь-якій формі.

Оцінка ризиків вчинення домашнього насильства – оцінювання вірогідності продовження чи повторного вчинення домашнього насильства, настання тяжких або особливо тяжких наслідків його вчинення, а також смерті постраждалої особи.

Терміновий заборонний припис стосовно кривдника(ці) – спеціальний захід протидії домашньому насильству, що вживається уповноваженими підрозділами органів Національної поліції України як реагування на факт домашнього насильства та спрямований на негайне припинення домашнього насильства, усунення небезпеки для життя та здоров'я постраждалих осіб і недопущення продовження чи повторного вчинення такого насильства.

Обмежувальний припис стосовно кривдника(ці) – встановлений у судовому порядку захід тимчасового обмеження прав чи покладення обов'язків на особу, яка вчинила домашнє насильство, спрямований на забезпечення безпеки постраждалої особи.

Встановлення статусу особи, яка постраждала від торгівлі людьми, – комплекс заходів, під час яких уповноважена особа на підставі отриманої інформації та її аналізу порівнює елементи вчиненого щодо особи діяннн з визначенням торгівлі людьми, оцінює ймовірність вчинення щодо особи такого діяннн та робить висновок, що така особа є особою, яка постраждала від торгівлі людьми.

Статус особи, яка постраждала від торгівлі людьми, – визнання уповноваженим органом факту того, що особа постраждала від торгівлі людьми, у порядку, визначеному законодавством України, що надає їй право на отримання передбачених законом видів допомоги та захисту.

Соціальні послуги – дії, спрямовані на профілактику складних життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізацію їхніх негативних наслідків для осіб чи сімей, які в них перебувають.

Безоплатна правнича допомога – гарантована державою правнича допомога, що повністю або частково надається за рахунок коштів Державного бюджету України, місцевих бюджетів й інших джерел, не заборонених законодавством, і полягає у забезпеченні реалізації прав і свобод людини та громадянина, захисту цих прав і свобод, а також доступу до правосуддя. Інші терміни та визначення, не передбачені цими СОП, вживаються в значеннях, встановлених чинним законодавством України, а також міжнародними актами.

1.4. НОРМАТИВНО-ПРАВОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

Діяльність НГЛ здійснюється відповідно до законодавства України та міжнародних зобов'язань України у сфері захисту прав людини, забезпечення рівних прав і можливостей жінок і чоловіків, запобігання та протидії домашньому насильству, протидії торгівлі людьми, надання соціальних послуг і захисту прав постраждалих осіб.

Основними нормативно-правовими актами, що визначають правові засади діяльності НГЛ, є:

- Конституція України;
- Закон України «Про запобігання та протидію домашньому насильству», який визначає форми домашнього насильства, права постраждалих осіб, систему суб'єктів, що здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству, спеціальні заходи щодо кривдників(-ниць) та механізми надання допомоги постраждалим особам;
- Закон України «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків», який визначає правові засади забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків, а також механізми запобігання та протидії насильству за ознакою статі;
- Закон України «Про протидію торгівлі людьми», який визначає організаційно-правові засади протидії торгівлі людьми, права осіб, які постраждали від торгівлі людьми, та систему суб'єктів, уповноважених здійснювати відповідні заходи;
- Закон України «Про соціальні послуги», який встановлює засади організації та надання соціальних послуг особам, які перебувають у складних життєвих обставинах, зокрема постраждалим від домашнього насильства, насильства за ознакою статі та торгівлі людьми;

- Закон України «Про безоплатну правничу допомогу», який визначає порядок надання безоплатної правничої допомоги особам, які мають право на її отримання;
- постанова Кабінету Міністрів України від 22 серпня 2018 року № 658 «Про затвердження Порядку взаємодії суб'єктів, що здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству і насильству за ознакою статі», яка визначає механізми міжвідомчої взаємодії та перенаправлення постраждалих осіб;
- спільний наказ Міністерства соціальної політики України та Міністерства внутрішніх справ України від 13 березня 2019 року № 369/180 «Про затвердження Порядку проведення оцінки ризиків вчинення домашнього насильства»;
- Закон України «Про захист персональних даних», який визначає вимоги щодо обробки, зберігання та захисту персональних даних заявників й інших осіб, інформація про яких може бути отримана під час консультування;
- міжнародні договори, згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України, зокрема:
 - Конвенція Ради Європи про запобігання насильству стосовно жінок і домашньому насильству та боротьбу із цими явищами;
 - Конвенція Ради Європи про заходи щодо протидії торгівлі людьми;
 - Конвенція ООН про ліквідацію всіх форм дискримінації щодо жінок;
 - Конвенція ООН про права дитини та інші міжнародні акти у сфері захисту прав людини.

Консультування на НГЛ здійснюється з дотриманням принципів законності, конфіденційності, недискримінації, поваги до прав і гідності людини, забезпечення найкращих інтересів дитини, безпеки постраждалої особи, доступності допомоги та міжвідомчої взаємодії.

1.5. ОСНОВНІ ЗАСАДИ РОБОТИ НАЦІОНАЛЬНОЇ ГАРЯЧОЇ ЛІНІЇ З ПОПЕРЕДЖЕННЯ ДОМАШНЬОГО НАСИЛЬСТВА, ТОРГІВЛІ ЛЮДЬМИ ТА ГЕНДЕРНОЇ ДИСКРИМІНАЦІЇ

НГЛ створена та здійснює діяльність на базі ГО «Ла Страда-Україна». НГЛ працює цілодобово та на безоплатній для абонентів(ок) основі, із дотриманням принципів анонімності та конфіденційності.

На НГЛ надаються консультації та опрацьовуються звернення від осіб, які стосуються захисту чи відновлення порушених прав, забезпечення безпеки та дотримання законних інтересів осіб, які постраждали від до-

машнього насильства, торгівлі людьми та/або гендерної дискримінації.

Мовою надання консультацій на НГЛ є державна мова України – українська. Консультації мовою держави-агресора або держави-окупанта не надаються. Водночас використання абонентом(кою) такої мови не може бути підставою для відмови у прийнятті звернення, якщо з його змісту можна побачити порушення прав дорослої особи та/або дитини, а також наявність загрози її життю, здоров'ю чи безпеці. У таких випадках консультант(ка) приймає звернення та фіксує мінімально необхідну інформацію для оцінки ситуації та визначення подальших дій. Наступне консультування здійснюється українською мовою, а якщо абонент(ка) не володіє українською мовою, – англійською або іншою мовою, якою володіє консультант(ка), за умови забезпечення належного взаєморозуміння та можливості надання якісної консультації.

Консультації надаються консультантами(ками) НГЛ, які пройшли відповідне навчання, підпадають під критерії, визначені цими СОП, а також озайомлені із заходами стосовно запобігання та протидії сексуальній нарузі та експлуатації, які в своїй роботі здійснює ГО «Ла Страда-Україна».

Опрацювання звернень і надання консультацій здійснюється в телефонному та текстовому режимах за наступними каналами звернення:

0 800 500 335 – дзвінки зі стаціонарного та/або мобільного телефонів;

116 123 – дзвінки з мобільного телефону;

hotline@la-strada.org.ua – звернення на спеціальну електронну пошту;

@NHL116123_bot – звернення в застосунку Telegram;

@lastradaukraine – звернення в застосунку Instagram;

@lastradaukraine – звернення в застосунку Facebook.

1.6. ЗАГАЛЬНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ СТОСОВНО НАДАННЯ КОНСУЛЬТАЦІЙ НА НАЦІОНАЛЬНІЙ ГАРЯЧІЙ ЛІНІЇ З ПОПЕРЕДЖЕННЯ ДОМАШНЬОГО НАСИЛЬСТВА, ТОРГІВЛІ ЛЮДЬМИ ТА ГЕНДЕРНОЇ ДИСКРИМІНАЦІЇ

За загальним правилом усі консультанти(ки) мають дотримуватись загальних рекомендацій щодо надання консультацій на НГЛ, зокрема:

- під час надання консультацій дотримуватися керівних принципів, визначених цими СОП, зберігати спокій, залишатися терплячими та виявляти емпатію, не допускати використання ненормативної лексики та агресивної манери спілкування з абонентами(ками), незалежно від характеру дзвінка;

- пояснювати межі діяльності НГЛ, типи допомоги, які можуть бути надані на НГЛ, а також місце НГЛ у системі реагування на випадки порушень прав постраждалих осіб;
- переконатися, що спілкування з абонентом(кою) відбувається в безпечній та комфортній для нього/неї обстановці;
- використовувати активне слухання, ставити прості, прямі запитання, які не містять критичних або суб'єктивних суджень;
- при спілкуванні з постраждалими застосовувати гендерно чутливий підхід, орієнтований на постраждалу особу;
- говорити простою, зрозумілою мовою, уникати переходу на професійний сленг чи використовувати аббревіатури/скорочення, які можуть бути незрозумілими для абонентів(ок);
- поважати автономію абонентів(ок) та надавати їм вибір щодо комфортного темпу та способів отримання консультації на НГЛ;
- у разі отримання звернення з питань, які не стосуються діяльності НГЛ, вжити заходів для перенаправлення абонентів(ок) за належністю;
- після завершення надання консультації зареєструвати інформацію про звернення у базі даних;
- у разі отримання інформації про безпосередню загрозу життю чи здоров'ю постраждалої особи діяти відповідно до законодавства України та встановлених процедур НГЛ щодо невідкладного реагування.

РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ НАЦІОНАЛЬНОЇ ГАРЯЧОЇ ЛІНІЇ

2.1. ФОРМАТИ НАДАННЯ КОНСУЛЬТАЦІЙ

Консультації на НГЛ надаються через доступні телефонні та онлайн-канали зв'язку відповідно до встановленого режиму роботи НГЛ. Основними форматами є:

- **телефонне консультування** – надання консультації під час телефонного звернення абонента(ки);
- **онлайн-консультування** – надання консультації через визначені НГЛ електронні канали комунікації.

2.2. Категорії звернень

Звернення, що надходять на НГЛ, реєструються у відповідній базі даних.

До основних тематичних категорій звернень можуть належати:

- домашнє насильство;
- гендерно зумовлене насильство;
- сексуальне насильство;
- сексуальне насильство, пов'язане з конфліктом;
- торгівля людьми та експлуатація;
- сексуальні домагання;
- гендерна дискримінація;
- переслідування, зокрема з використанням інформаційно-комунікаційних технологій;
- експлуатація з використанням інформаційно-комунікаційних технологій;
- мобінг;
- порушення прав людини;
- звернення військовослужбовців(виць), ветеранів(ок) та членів(кинь) їхніх сімей щодо вчинення насильства;
- звернення внутрішньо переміщених осіб;
- звернення осіб, які перебувають на тимчасово окупованих територіях;

- звернення щодо насильства із застосуванням або погрозою застосування зброї;
- інші звернення відповідно до напрямів діяльності НГЛ.

Окремо можуть реєструватися звернення третіх осіб, свідків насильства, родичів, близьких та інших осіб, які звертаються щодо ситуації іншої людини.

Категорія звернення визначається консультантом(кою) на підставі інформації, отриманої під час консультації. Якщо звернення одночасно стосується декількох проблем, його реєстрація здійснюється відповідно до правил ведення бази даних НГЛ.

До окремих нетематичних категорій можуть належати дзвінки, під час яких консультація фактично не відбулася, зокрема мовчазні, примітивно-розважальні звернення, дзвінки, що зірвалися, тестові та інші визначені внутрішніми процедурами НГЛ категорії.

2.3. ПОВНОВАЖЕННЯ КОНСУЛЬТАНТІВ/КОНСУЛЬТАНТОК

У межах виконання професійних обов'язків консультант(ка) НГЛ має повноваження:

- приймати та опрацьовувати звернення відповідно до напрямів діяльності НГЛ;
- з'ясовувати запит, потреби та обставини ситуації в обсязі, необхідному для надання консультації;
- здійснювати первинну оцінку безпеки та ризиків;
- надавати інформаційну, психологічну та/або правову консультацію відповідно до своєї професійної компетенції;
- інформувати абонента(ку) про його/її права та доступні механізми захисту;
- допомагати абоненту(ці) визначити можливі варіанти подальших дій та оцінити пов'язані з ними ризики;
- спільно з абонентом(кою) формувати план безпеки у випадках, коли це необхідно;
- здійснювати перенаправлення до відповідних служб і організацій;
- надавати інформацію про можливість отримання екстреної, медичної, соціальної, психологічної та правничої допомоги;
- у випадках, передбачених законодавством та внутрішніми процедурами НГЛ, діяти відповідно до встановлених алгоритмів невідкладного реагування;

- документувати звернення в базі реєстрації звернень НГЛ у межах, необхідних для роботи, моніторингу та звітності;
- звертатися за професійною підтримкою до супервізора(ки), координатора(ки) або іншої визначеної відповідальної особи у складних випадках.

2.4. МЕЖІ КОМПЕТЕНЦІЇ КОНСУЛЬТАНТА/КОНСУЛЬТАНТКИ

Консультант(ка) діє виключно в межах професійної компетенції, функцій НГЛ та затверджених процедур.

Консультант(ка) НГЛ:

- не ухвалює рішення замість абонента(ки);
- не примушує абонента(ку) до звернення до поліції, суду, соціальних служб, медичних закладів чи інших установ, крім дій у випадках, коли порядок реагування прямо визначений законодавством та процедурами НГЛ;
- не гарантує результатів діяльності інших органів, установ чи організацій;
- не здійснює представництво інтересів абонента(ки) у судах, правоохоронних органах чи інших установах;
- не здійснює ведення справи або довготривалий кейс-супровід;
- не встановлює медичних або психіатричних діагнозів та не признає лікування чи лікарські засоби;
- не надає рекомендацій, які виходять за межі професійної кваліфікації консультанта(ки);
- не проводить слідчих дій та не встановлює винуватість особи;
- не здійснює самостійний пошук абонента(ки), кривдника(ці) чи інших осіб;
- не контактує з третіми особами від імені абонента(ки), якщо це не передбачено встановленою процедурою реагування;
- не обіцяє допомоги або результату, які НГЛ не може забезпечити.

2.5. КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ І ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ

Конфіденційність є одним із базових принципів роботи НГЛ. Інформація, отримана під час звернення, використовується виключно в обсязі, необхідному для надання консультації, реагування на звернення, документування, внутрішнього моніторингу, аналізу та звітності.

сті відповідно до законодавства України та внутрішніх процедур НГЛ. Консультант(ка):

- не вимагає від абонента(ки) повідомлення персональних даних, які не є необхідними для надання консультації;
- збирає та фіксує лише мінімально необхідний обсяг інформації;
- пояснює мету збору персональних даних, якщо їхнє отримання необхідне для подальших дій;
- не розголошує третім особам інформацію, отриману під час консультації, крім випадків, визначених законодавством та процедурами НГЛ;
- не використовує отриману інформацію в особистих цілях;
- не здійснює фото-, аудіо- чи відеофіксацію консультації на особисті пристрої;
- забезпечує належне поводження з інформацією та доступ до неї відповідно до встановлених правил.

З метою захисту власних персональних даних та забезпечення особистої безпеки консультант(ка) має право, за власним бажанням, використовувати під час консультування псевдонім замість справжнього імені. Використання псевдоніма не впливає на професійну відповідальність консультанта(ки) та вимоги щодо належного виконання ним/нею професійних обов'язків.

2.6. ЕТИЧНІ СТАНДАРТИ ПРОФЕСІЙНОЇ ПОВЕДІНКИ КОНСУЛЬТАНТА/КОНСУЛЬТАНТКИ

Консультант(ка) НГЛ у своїй роботі дотримується принципів поваги до людської гідності, недискримінації, професійної неупередженості, конфіденційності, компетентності, відповідальності та професійних меж.

Під час консультації консультант(ка):

- ставиться до абонента(ки) з повагою, незалежно від статі, віку, гендерної ідентичності, сексуальної орієнтації, інвалідності, етнічного чи соціального походження, громадянства, місця проживання, майнового стану, релігійних чи інших переконань та інших ознак;
- не звинувачує, не засуджує та не знецінює досвід абонента(ки);
- не ставить під сумнів пережитий досвід лише через відсутність документального підтвердження;
- використовує коректну, зрозумілу та недискримінаційну мову;

- поважає право абонента(ки) самостійно ухвалювати рішення щодо подальших дій;
- не нав'язує власних моральних, релігійних, політичних або інших особистих переконань;
- утримується від оцінювальних, принизливих, дискримінаційних чи віктимблеймінгових висловлювань;
- не використовує професійні відносини з абонентом(кою) для особистої вигоди;
- не встановлює особистих, фінансових, романтичних чи інших відносин, несумісних із професійною роллю консультанта(ки);
- не передає абоненту(ці) особисті контактні дані та не продовжує комунікацію через особисті канали зв'язку;
- дотримується професійних меж і усвідомлює межі власної компетенції;
- має право припинити консультацію у випадку образ, погроз, сексуалізованої поведінки, маніпулятивних/примітивно-розважальних дзвінків;
- у складних, нестандартних або етично неоднозначних ситуаціях звертається до супервізора(ки), координатора(ки) або іншої визначеної відповідальної особи.

У професійній взаємодії з іншими консультантами(ками):

- дотримується принципів взаємної поваги, професійної етики, рівності та недискримінації;
- підтримує доброзичливу, конструктивну та професійну комунікацію;
- поважає професійні межі, компетенції, досвід та думку інших членів(кинь) команди;
- не допускає образ, приниження, дискримінації, мобінгу, булінгу, сексуальних домагань, погроз, агресивної поведінки чи інших форм не належного поводження;
- не поширює неперевірену, конфіденційну або особисту інформацію про консультанта(ку);
- не обговорює професійні помилки або складнощі консультанта(ки) з метою його/її дискредитації;
- у разі професійних розбіжностей висловлює свою позицію коректно, аргументовано та з повагою, орієнтуючись на якість і безпеку надання консультацій;

- за потреби надає консультанту(ці) професійну підтримку та сприяє обміну досвідом і знаннями;
- не втручається без необхідності в консультацію, яку проводить інший(а) консультант(ка), крім випадків, коли існує ризик для життя чи безпеки абонента(ки) або необхідність невідкладної професійної підтримки;
- дотримується конфіденційності інформації про звернення під час обговорення випадків із консультантами(ками), супервізорами(ками) та координаторами(ками);
- конструктивно сприймає професійний зворотний зв'язок, бере участь у супервізіях та інших формах професійної підтримки;
- у разі виникнення конфліктної, етично складної ситуації або системних порушень професійної поведінки звертається до координатора(ки), супервізора(ки) або іншої відповідальної особи відповідно до внутрішніх процедур Організації.

РОЗДІЛ 3. ПОСТРАЖДАЛООРІЄНТОВАНИЙ ТА ТРАВМОІНФОРМОВАНИЙ ПІДХОДИ

3.1. ПРИНЦИПИ ПОСТРАЖДАЛООРІЄНТОВАНОГО ПІДХОДУ

Під час консультування осіб, які постраждали від домашнього насильства, гендерно зумовленого насильства, торгівлі людьми, гендерної дискримінації та інших форм порушення прав людини, консультант(ка) НГЛ керується постраждалоорієнтованим підходом (Survivor-Centered Approach), відповідно до якого безпека, гідність, права, потреби та воля постраждалої особи є пріоритетними під час надання консультації. Рішення щодо подальших дій ухвалює сама постраждала особа на основі повної, зрозумілої та доступної інформації про можливі варіанти допомоги, їхні потенційні наслідки та ризики. Постраждалоорієнтований підхід застосовується з урахуванням вимог законодавства України та встановлених процедур НГЛ.

Підхід ґрунтується на принципах, визначених цим розділом СОП, та наскрізних вимогах, що застосовуються під час опрацювання кожного звернення, незалежно від його тематики.

3.1.1. Безпека

Консультант(ка) НГЛ з'ясовує, чи перебуває абонент(ка) в безпеці на момент звернення та чи потребує він/вона невідкладної допомоги. Оцінка безпосередньої загрози життю чи здоров'ю постраждалої особи є першочерговою та здійснюється на початку консультування з урахуванням інформації, необхідної для оцінки ризиків. Оцінка повторюється в разі зміни обставин розмови.

Якщо зі звернення зрозуміло, що постраждала особа перебуває в умовах, які унеможливають вільне спілкування, зокрема поруч перебуває ймовірний кривдник(ця) або доступ до зв'язку обмежений, консультант(ка) НГЛ переходить до запитань із закритою відповіддю або пропонує безпечніший канал комунікації. Консультант(ка) НГЛ не рекомендує та не спонукає постраждалу особу до дій, що можуть підвищити ризик насильства щодо неї, її дітей або інших членів сім'ї, враховує можливі ризики під час надання рекомендацій чи здійснення перенаправлення та узгоджує з постраждалою особою безпечний спосіб подальшого контакту.

3.1.2. Конфіденційність і анонімність

НГЛ забезпечує право абонента(ки) на анонімне звернення та конфіденційність отриманої інформації. Абонент(ка) не зобов'язаний(а) по-

відомляти ім'я чи інші ідентифікуючі дані для отримання консультації. Персональні дані збираються і фіксуються лише в мінімально необхідному обсязі, якщо їхнє отримання потрібне для надання допомоги або здійснення подальших дій. Перед переданням інформації іншій службі консультант(ка), якщо це передбачає розкриття персональних даних, пояснює абоненту(ці) мету, обсяг і можливі наслідки такого передання та діє відповідно до вимог законодавства України, принципу інформованої згоди і встановлених процедур НГЛ.

У випадках, що потребують невідкладного реагування, консультант(ка) діє відповідно до законодавства України та встановлених процедур НГЛ, передаючи лише мінімально необхідний обсяг інформації та, наскільки це можливо і безпечно, інформуючи абонента(ку) про подальші дії.

3.1.3. Повага до прав і гідності людини, добровільність й інформована згода

Консультант(ка) НГЛ ставиться до абонента(ки) з повагою, незалежно від її рішень, способу життя чи обставин звернення, та надає повну, достовірну й зрозумілу інформацію про права постраждалої особи, порядок отримання психологічної, соціальної, медичної та правничої допомоги, а також порядок звернення до компетентних органів і установ. Інформація надається у доступній для абонента(ки) формі з урахуванням його/її віку, стану здоров'я, особливостей сприйняття інформації та інших індивідуальних потреб. Постраждала особа самостійно ухвалює рішення щодо подальших дій, зокрема щодо звернення до уповноважених органів чи відмови від запропонованої допомоги; консультант(ка) НГЛ не нав'язує власного рішення та підтримує обраний нею варіант.

Консультант(ка) НГЛ не бере під сумнів повідомлену постраждалою особою інформацію, утримується від оцінювальних суджень, звинувачень, стигматизуючих висловлювань і віктимблеймінгу. У випадках, які потребують невідкладного реагування, консультант(ка) діє відповідно до законодавства України та встановлених процедур НГЛ з дотриманням принципів необхідності, пропорційності та мінімізації ризиків.

3.1.4. Недискримінація

Консультант(ка) НГЛ забезпечує неупереджене ставлення до абонента(ки) незалежно від статі, віку, інвалідності, громадянства, місця проживання, сексуальної орієнтації, гендерної ідентичності, етнічного чи соціального походження, віросповідання, статусу внутрішньо переміщеної особи чи біженця(ки) або інших ознак, а також враховує індивідуальні потреби постраждалої особи під час надання консультації та перенаправ-

лення до відповідних служб. Консультант(ка) НГЛ забезпечує рівний доступ до інформації та послуг незалежно від будь-яких ознак або життєвих обставин постраждалої особи.

3.1.5. Наскрізні вимоги

Наведені нижче вимоги застосовуються до всіх чотирьох принципів (п. п. 3.1.1–3.1.4) одночасно та є обов'язковими, незалежно від типу звернення.

«Не нашкодь» (Do No Harm). Консультант(ка) враховує, що шкоди може завдати як дія, так і бездіяльність. Консультант(ка) утримується від дій або рекомендацій, що можуть підвищити ризик для постраждалої особи, та вживає заходів для його мінімізації.

Орієнтація на потреби, визначені постраждалою особою. Обсяг і зміст допомоги визначаються актуальним запитом постраждалої особи, а не припущеннями консультанта(ки). Консультант(ка) уточнює, яка саме допомога є необхідною на момент звернення.

Інтерсекційна вразливість. Консультант(ка) враховує множинні та перехресні фактори вразливості, що можуть посилювати ранимість постраждалої особи та впливати на доступ до допомоги, наприклад, вік, інвалідність, статус внутрішньо переміщеної особи чи перебування на тимчасово окупованій території, багаторазове переміщення тощо.

Врахування контексту війни. Якщо звернення стосується сексуального насильства, пов'язаного зі збройним конфліктом (СНПК), зокрема пов'язаного з евакуацією, переміщенням чи перебуванням на тимчасово окупованих територіях, консультант(ка) застосовує травмоінформований підхід і за потреби скеровує постраждалу особу до спеціалізованих служб підтримки осіб, які постраждали від СНПК.

3.2. ПРИНЦИПИ ТРАВМОІНФОРМОВАНОГО ПІДХОДУ

В умовах повномасштабної війни та тривалої соціальної нестабільності в Україні зберігається високий рівень психоемоційного напруження та зростає кількість людей, які мають досвід насильства, зокрема домашнього та гендерно зумовленого, а також інших травматичних подій. Консультанти(ки) НГЛ працюють із широким спектром звернень, серед яких можуть бути ситуації безпосередньої або потенційної небезпеки, повторюваного насильства, контролю, погроз, психологічного, фізичного, сексуального чи економічного насильства. Такий досвід може істотно впливати на емоційний стан людини, її поведінку, здатність приймати рішення, оцінювати ризики та звертатися по допомогу.

У цьому контексті застосування травмоінформованого підходу є необхідною складовою якісного, етичного та безпечного консультування на НГЛ. Він передбачає розуміння можливого впливу травматичного досвіду на стан і поведінку людини, запобігання повторній травматизації під час взаємодії, підтримання відчуття безпеки, повагу до автономії та вибору отримувача послуги, а також недопущення звинувачення або стигматизації постраждалої особи. Особливого значення травмоінформований підхід набуває в умовах дистанційного консультування по телефону або в чатах текстового консультування, де консультант(ка) мають забезпечити екологічну комунікацію, конфіденційність, підтримку контролю людини над ситуацією та, за необхідності, її своєчасне спрямування до відповідних служб і ресурсів допомоги.

Травмоінформований підхід – це системний підхід до організації та надання допомоги, який враховує поширеність і можливий вплив травматичного досвіду на емоційний, психологічний, фізичний та соціальний стан людини, її поведінку та взаємодію з іншими. Він спрямований на забезпечення фізичної та психологічної безпеки, формування довіри та підтримувальних стосунків, збереження автономії, вибору й контролю людини, врахування її індивідуального та культурного контексту, використання сильних сторін і ресурсів, а також на запобігання повторній травматизації. Травмоінформований підхід передбачає організацію послуг таким чином, щоб вони були безпечними, доступними, недискримінаційними та сприяли відновленню, стійкості й розширенню можливостей людини.

У цих СОП описані принципи ТІП (травмоінформованого підходу) з опорою на психосоціальний інструмент TICPOT Toolkit. Він розміщений на безкоштовному публічному ресурсі Mental Health Coordinating Council та допомагає організаціям впроваджувати принципи допомоги людям, які пережили психологічну травму.

8 принципів травмоінформованого підходу:

1. Розуміння травми та її впливу;
2. Безпека та безпечне середовище;
3. Підтримка контролю, вибору та автономії;
4. Забезпечення культурної чутливості;
5. Безпечні та цілющі стосунки;
6. Розподіл влади та управління;
7. Відновлення можливе;
8. Міжсекторальна співпраця.

1. Розуміння травми та її впливу

Травмоінформований підхід передбачає, що консультант(ка) усвідомлює можливий вплив травматичного досвіду на емоційний, психологічний, фізичний і соціальний стан людини, її поведінку, сприйняття безпеки, здатність ухвалювати рішення та взаємодіяти з іншими.

Травматичний досвід може виявлятися через страх, тривогу, розгубленість, недовіру, сором, емоційне оніміння, дратівливість, труднощі з концентрацією та послідовним викладенням подій, уникнення певних тем, зміну рішень або повторні звернення. Такі реакції не повинні оцінюватися як «неадекватність», «маніпулятивність», «пасивність» чи небажання отримувати допомогу.

Консультант(ка) враховує, що рішення залишатись у стосунках із кривдником(цею), повертатися до нього/неї, не повідомляти про насильство, відкладати звернення по допомогу або змінювати рішення, можуть бути пов'язані з психологічними, соціальними, економічними та безпековими чинниками.

Під час консультації не слід вимагати детального відтворення травматичних подій, якщо це не є необхідним для оцінки актуальних ризиків і визначення подальших дій. Основна увага приділяється поточному стану людини, її безпеці, потребам, ресурсам і можливим варіантам отримання допомоги.

Консультант(ка) не здійснює діагностування психічних розладів. Завдання – враховувати можливий вплив травматичного досвіду, забезпечувати безпечну й неосудливу взаємодію, запобігати повторній травматизації та за потреби здійснювати перенаправлення до відповідних спеціалізованих служб.

2. Безпека та безпечне середовище

Безпека є базовою умовою травмоінформованої взаємодії. Під час консультації консультант(ка) створює умови, за яких абонент(ка) може повідомити про свої потреби та отримати підтримку без додаткового ризику для життя, здоров'я та психологічного, емоційного чи соціального благополуччя.

Безпека під час консультування включає:

- **фізичну безпеку** – оцінку наявності безпосередньої або потенційної загрози життю та здоров'ю;
- **психологічну та емоційну безпеку** – взаємодію без осуду, звинувачення, знецінення, тиску та примушування до розкриття травматичного досвіду;

- **інформаційну безпеку** – забезпечення конфіденційності та врахування можливого доступу кривдника(ці) чи інших осіб до телефону, повідомлень, історії дзвінків чи іншої інформації про звернення;
- **соціальну безпеку** – врахування життєвих обставин, залежності від інших осіб, наявності житла, фінансових ресурсів і підтримки;
- **міжособистісну безпеку** – відсутність контролю, тиску чи примусу з боку консультанта(ки);
- **ситуаційну безпеку** – оцінку умов, у яких відбувається звернення, зокрема чи може абонент(ка) вільно говорити, чи перебуває поруч кривдник(ця) чи інша особа та чи може факт звернення створити додаткову небезпеку.

На початку та в процесі консультації консультант(ка) за необхідності уточнює, чи безпечно абоненту(ці) говорити та продовжувати комунікацію. Консультант(ка) не припускає автоматично, що людина може вільно відповідати на запитання, розповідати про насильство або виконувати запропоновані дії.

Якщо продовження розмови, окремі запитання чи запропоновані дії можуть підвищити ризик для абонента(ки), консультант(ка) адаптує консультацію до ситуації, мінімізує обсяг необхідної інформації та спільно з абонентом(кою) визначає безпечніший спосіб подальшої взаємодії або дій.

Оцінка ризику як складова забезпечення безпеки

Забезпечення безпеки передбачає оцінку актуальних ризиків, особливо у зверненнях щодо домашнього та гендерно зумовленого насильства, погроз, переслідування, сексуального насильства, торгівлі людьми, експлуатації, суїцидального ризику та інших ситуацій, що можуть становити загрозу життю чи здоров'ю.

Оцінка ризику не повинна перетворюватися на допит. Консультант(ка) ставить лише ті запитання, які необхідні для оцінки актуальної ситуації, рівня небезпеки та визначення можливих подальших дій. Пріоритет надається з'ясуванню поточної безпеки, а не детальному відтворенню травматичних подій.

За необхідності консультант(ка) уточнює:

- чи перебуває абонент(ка) зараз у безпеці;
- чи є поруч особа, яка може завдати шкоди;
- чи може абонент(ка) безпечно та вільно говорити;
- чи існує безпосередня загроза життю або здоров'ю;

- чи перебувають у безпеці діти та/або інші особи, яких стосується ситуація;
- які ресурси та безпечні варіанти дій доступні абоненту(ці).

Консультант(ка) не ухвалює рішення замість абонента(ки) та не наполягає на діях, які можуть підвищити рівень небезпеки. Можливі варіанти дій, їхні ризики та доступні ресурси обговорюються з урахуванням конкретної ситуації та права людини самостійно приймати рішення. У випадках безпосередньої загрози життю чи здоров'ю консультант(ка) діє відповідно до встановлених процедур НГЛ.

Безпека як запобігання повторній травматизації

Консультативна взаємодія не повинна ставати джерелом додаткової шкоди або повторної травматизації. Під час консультації консультант(ка):

- не звинувачує, не засуджує та не знецінює абонента(ку) або його/її досвід;
- не вимагає детального опису травматичних подій, якщо це не є необхідним для оцінки ризиків і надання допомоги;
- не примушує до ухвалення певного рішення та не використовує тиск, залякування чи погрози як спосіб мотивації;
- поважає страх, сумніви, суперечливі почуття та рішення абонента(ки);
- за необхідності пояснює мету запитань та своїх дій;
- поважає право абонента(ки) відмовитися від відповіді на запитання з урахуванням вимог безпеки та встановлених процедур;
- підтримує зрозумілість і передбачуваність процесу консультування.

Оскільки під час консультування консультант(ка) не контролює фізичне середовище, в якому перебуває абонент(ка), безпека враховується впродовж усієї комунікації. Якщо факт звернення, продовження розмови або виконання певної рекомендації може створити додатковий ризик, консультант(ка) адаптує взаємодію та спільно з абонентом(кою) визначає безпечніший варіант подальших дій.

3. Підтримка контролю, вибору та автономії абонентів/абоненток

Травмоінформований підхід передбачає підтримку права абонента(ки) самостійно визначати власні потреби, ухвалювати рішення та обирати доступні варіанти подальших дій. Це особливо важливо для осіб, які пережили насильство, примус, експлуатацію чи тривалий контроль, оскільки такий досвід може суттєво впливати на відчуття власної спроможності та контролю над життям.

Консультант(ка) не ухвалює рішення замість абонента(ки) та не оцінює його/її вибір як «неправильний» або «нелогічний». Відмова звертатися до поліції, неготовність припинити стосунки з кривдником(цею), повернення до нього/неї, зміна рішення або повторне звернення не є підставою для осуду чи відмови в підтримці.

Для підтримки контролю та автономії консультант(ка):

- пояснює мету важливих запитань і подальших дій;
- за можливості запитує згоду перед переходом до чутливих тем;
- пропонує декілька доступних варіантів замість директивних вказівок;
- поважає право не відповідати на запитання, якщо відповідь не є необхідною для оцінки безпеки;
- дозволяє абоненту(ці) визначати прийнятний темп розмови;
- перевіряє, чи зрозумілою є надана інформація;
- спільно з абонентом(кою) визначає реалістичні та безпечні подальші кроки.

Консультант(ка) уникає патерналізму, моралізаторства та віктимблеймінгу. Його/її завдання – надати інформацію, допомогти оцінити ризики, ресурси та можливості й підтримати людину в ухваленні власного рішення.

4. Забезпечення культурної чутливості

Консультант(ка) враховує, що культурний, соціальний, мовний, релігійний, гендерний, сімейний та інший життєвий контекст може впливати на те, як людина сприймає пережитий досвід, оцінює насильство, звертається по допомогу та приймає рішення.

Людина може не називати пережите «насильством», «дискримінацією», «експлуатацією» чи «травмою». Це не є підставою для висновку про відсутність відповідної проблеми. Консультант(ка) з'ясовує конкретні обставини ситуації та не нав'язує абоненту(ці) власного визначення його/її досвіду.

Під час консультування консультант(ка):

- поважає індивідуальні особливості, цінності та життєвий контекст людини;
- не допускає дискримінації та стереотипних припущень;
- не оцінює рішення людини через власні культурні, релігійні чи соціальні переконання;

- використовує зрозумілу, доступну, гендерно чутливу та недискримінаційну мову;
- враховує, як сама людина описує себе, свої стосунки та пережитий досвід;
- подає інформацію зрозумілими частинами та за потреби перевіряє її розуміння.

Культурна чутливість не означає виправдання насильства, експлуатації чи дискримінації культурними, сімейними, релігійними або іншими традиціями. Культурний контекст враховується для кращого розуміння ситуації та визначення реалістичних і безпечних варіантів допомоги.

5. Безпечні та підтримувальні професійні відносини

Травмоінформована взаємодія передбачає створення професійних стосунків, у яких абонент(ка) відчуває повагу, прийняття та безпеку. Така взаємодія не є психотерапією, але має не завдавати додаткової шкоди, сприяти стабілізації, довірі та відновленню відчуття власної спроможності.

Консультант(ка):

- демонструє емпатію, повагу та неосудливе ставлення;
- не вимагає від абонента(ки) довіри або розкриття травматичного досвіду;
- пояснює свої дії та мету запитань;
- визнає переживання та емоції людини, не виходячи за межі професійної компетенції;
- звертає увагу не лише на проблеми, а й на сильні сторони, ресурси та вже наявні способи подолання труднощів;
- будує взаємодію разом із абонентом(кою), а не замість неї.

Підтримувальні стосунки залишаються професійними. Консультант(ка) дотримується професійних меж, не встановлює особистих стосунків з абонентом(кою), не дає особистих обіцянок та не формує залежності від конкретного консультанта(ки).

6. Розподіл влади та управління

Травмаінформований підхід передбачає усвідомлення нерівності професійних ролей консультанта(ки) та абонента(ки) та недопущення використання професійної позиції для ухвалення рішень замість людини. Консультант(ка) володіє професійними знаннями, а абонент(ка) – унікальним знанням про власний досвід, потреби, обставини, ресурси та ризики.

Наскільки це можливо та безпечно, абонент(ка) залучається до визначення потреб, пріоритетів, можливих способів допомоги та подальших кроків. Консультант(ка) забезпечує прозорість взаємодії: пояснює мету запитань, межі конфіденційності, можливості та обмеження НГЛ, а також те, як може використовуватися отримана інформація.

На організаційному рівні принцип «Нічого для нас без нас» передбачає врахування досвіду та зворотного зв'язку отримувачів(ок) послуг під час оцінювання та вдосконалення роботи НГЛ.

7. Відновлення можливе: принцип надії та посттравматичного зростання

Травматичний досвід не визначає людину назавжди. Консультант(ка) підтримує відчуття можливості змін і спроможність людини робити подальші кроки, водночас не даючи нереалістичних обіцянок і не знецінюючи складність її ситуації.

Відновлення може бути тривалим і нелінійним. Повторне звернення, зміна рішення, повернення до кривдника(ці), відкладення певних дій або періоди погіршення стану не повинні трактуватися, як небажання абонента(ки) отримувати допомогу чи як неефективність попередньої підтримки.

Завдання консультанта(ки) не полягає в тому, щоб переконувати: «Все буде добре». Таке твердження може звучати як знецінення реальної ситуації.

Натомість консультант(ка) допомагає знайти конкретні можливості для наступного кроку: *«Можливо, ми не можемо змінити всю ситуацію одразу, але можемо визначити один крок, який зробить її трохи безпечнішою»*. Таким чином, надія стає не абстрактним оптимізмом, а реалістичним баченням можливості змін і наступних кроків.

8. Міжсекторальна співпраця

Травмоінформований підхід передбачає розуміння того, що наслідки домашнього насильства, гендерно зумовленого насильства, торгівлі людьми, експлуатації та дискримінації можуть одночасно стосуватися безпеки, фізичного та психічного здоров'я, житлових умов, матеріального становища, соціальних зв'язків, правового захисту та інших сфер життя людини. Тому забезпечення комплексної допомоги може потребувати залучення різних служб і фахівців(чинь).

Консультант(ка) розглядає ситуацію абонента(ки) комплексно, визначає актуальні потреби та в межах своєї компетенції надає інформацію про відповідні ресурси й можливості отримання допомоги.

Залежно від ситуації перенаправлення може здійснюватися до органів та установ системи соціального захисту, спеціалізованих служб підтрим-

ки постраждалих осіб, закладів охорони здоров'я, правоохоронних органів, системи безоплатної правничої допомоги, служб у справах дітей, органів місцевого самоврядування, громадських, благодійних та інших організацій і спеціалізованих сервісів тощо.

Перенаправлення має бути зрозумілим і практичним. За можливості консультант(ка) надає інформацію про те, куди і в який спосіб можна звернутися, яку допомогу може надати відповідна служба, а також враховує можливі бар'єри та ризики для такого звернення. Подальші дії визначаються з урахуванням потреб, безпеки та готовності абонента(ки).

Консультант(ка) усвідомлює межі власної компетенції та не намагається самостійно забезпечити всі види допомоги. Своєчасне визначення потреби в іншому фахівцеві(чині) або спеціалізованій службі та належне перенаправлення є складовою професійної компетентності.

На організаційному рівні міжсекторальна співпраця передбачає підтримання актуальної бази ресурсів, визначення алгоритмів перенаправлення та взаємодії з іншими надавачами послуг. Передача інформації про абонента(ку) третім особам здійснюється виключно у відповідності до законодавства України та процедур НГЛ із дотриманням принципів конфіденційності, захисту персональних даних, інформованої згоди та мінімізації ризиків.

3.3. ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ РІВНОГО ТА НЕДИСКРИМІНАЦІЙНОГО СТАВЛЕННЯ

НГЛ забезпечує рівний і недискримінаційний доступ до консультацій та інших послуг, що надаються в межах компетенції гарячої лінії, незалежно від статі, віку, інвалідності, громадянства, місця проживання, раси, кольору шкіри, етнічного чи соціального походження, мови, віросповідання, політичних чи інших переконань, сексуальної орієнтації, гендерної ідентичності, сімейного стану, стану здоров'я, ВІЛ-статусу, статусу внутрішньо переміщеної особи, біженця(ки), особи без громадянства або інших ознак.

Забезпечення рівного доступу до послуг здійснюється відповідно до законодавства України, міжнародних зобов'язань України у сфері прав людини та цих СОП.

Рівний доступ передбачає можливість кожної особи отримати консультацію без дискримінації та з урахуванням індивідуальних потреб і обставин, які можуть впливати на доступність послуг.

3.3.1. Забезпечення рівного доступу

Під час консультування консультант(ка) НГЛ забезпечує рівний доступ до консультації, інформації та перенаправлення незалежно від особистих характеристик абонента(ки), його/її життєвих обставин або власного ставлення консультанта(ки) до повідомленої ситуації.

Консультант(ка) не відмовляє у наданні консультації з підстав, пов'язаних з особистими характеристиками абонента(ки). Визначення можливості та обсягу надання допомоги здійснюється виключно з урахуванням змісту звернення, потреб абонента(ки), компетенції НГЛ та встановлених процедур.

Рівне ставлення не означає однакового способу консультування в усіх випадках. Обсяг, форма та спосіб надання інформації можуть адаптуватися відповідно до індивідуальних потреб абонента(ки).

3.3.2. Адаптація процесу консультування

Якщо індивідуальні потреби або обставини абонента(ки) впливають на можливість отримання консультації чи на доступ до допомоги, консультант(ка), у межах можливостей НГЛ, адаптує процес консультування.

Адаптація може передбачати:

- зміну темпу консультування;
- використання простих і зрозумілих формулювань;
- повторне або додаткове пояснення інформації;
- надання додаткового часу для відповіді чи ухвалення рішення;
- погодження безпечного способу комунікації;
- використання доступних способів комунікації з урахуванням індивідуальних потреб абонента(ки);
- інформування про альтернативні способи отримання допомоги;
- інші доступні заходи, необхідні для забезпечення рівного доступу до консультації.

Якщо забезпечити необхідну адаптацію в межах можливостей НГЛ неможливо, зокрема через мовні або інші комунікаційні бар'єри, консультант(ка) інформує абонента(ку) про доступні альтернативні способи отримання допомоги та, за потреби, здійснює перенаправлення.

3.3.3. Інклюзивна комунікація

Інклюзивна комунікація спрямована на забезпечення поважної, безпечної та недискримінаційної взаємодії.

Під час консультування консультант(ка):

- спілкується з абонентом(кою) коректно та з повагою до його/її гідності;
- використовує повідомлене абонентом(кою) ім'я або іншу прийнятну для нього/неї форму звернення;
- використовує зрозумілу, коректну та недискримінаційну мову;
- не допускає висловлювань, що принижують гідність людини або містять ознаки дискримінації;
- утримується від оцінювальних суджень, стереотипних припущень, стигматизуючих висловлювань, віктимблеймінгу та мови ворожнечі;
- не робить необґрунтованих припущень щодо особи, її досвіду, потреб, поведінки або стосунків на підставі належності чи ймовірної належності до певної соціальної групи;
- за можливості враховує спосіб, у який сама людина визначає та описує себе, свої стосунки й власний досвід.

3.3.4. Врахування індивідуальних потреб і множинної вразливості

Під час оцінки ситуації, надання інформації, планування подальших дій та перенаправлення консультант(ка) враховує індивідуальні потреби й обставини абонента(ки), які можуть впливати на його/її безпеку та доступ до допомоги.

Окремі особи можуть одночасно зазнавати впливу кількох факторів вразливості та/або дискримінації. До таких факторів можуть належати, зокрема, вік, інвалідність, стан здоров'я, складне матеріальне становище, внутрішнє або багаторазове переміщення, перебування на тимчасово окупованій території, проживання у віддаленій або сільській місцевості, мовні та комунікаційні бар'єри, належність до національної меншини та інші обставини.

Наявність таких факторів не є підставою для обмеження доступу до консультації. Вони враховуються для визначення найбільш доступного, безпечного та відповідного потребам абонента(ки) способу консультування і перенаправлення.

3.3.5. Професійна поведінка у випадку дискримінаційної або агресивної поведінки абонента(ки)

Дискримінаційна, образлива або агресивна поведінка абонента(ки) не є підставою для відповідної поведінки з боку консультанта(ки).

Якщо абонент(ка) використовує дискримінаційні висловлювання, мову ворожнечі, образи, приниження або погрози на адресу консультанта(ки) чи інших осіб, консультант(ка) зберігає професійний стиль спілкування, не вступає у конфлікт та не відповідає образливими чи дискримінацій-

ними висловлюваннями. Конструктивний діалог можливо продовжити, консультант(ка) встановлює межі професійної взаємодії, повідомляє про неприпустимість образливої, дискримінаційної чи агресивної поведінки та пропонує продовжити консультацію на засадах взаємної поваги.

Якщо така поведінка унеможливляє подальше консультування, містить погрози консультанту(ці) або систематично продовжується після встановлення меж, консультант(ка) має право завершити консультацію відповідно до встановлених процедур НГЛ.

Перед завершенням консультації, якщо це можливо та безпечно, консультант(ка) зважає, чи не містить звернення ознак безпосередньої загрози життю чи здоров'ю абонента(ки) або іншої особи, що потребує реагування відповідно до процедур НГЛ.

3.4. ГЕНДЕРНО ЧУТЛИВИЙ ПІДХІД У КОНСУЛЬТУВАННІ

Під час консультування консультант(ка) НГЛ застосовує гендерно чутливий підхід, враховуючи, що стать, гендерні ролі, соціальні норми, дискримінація, гендерно зумовлене насильство та інші пов'язані з ними чинники можуть впливати на обставини звернення, потреби абонента(ки), рівень ризику, можливість отримати допомогу та ухвалювати рішення. Гендерно чутливий підхід застосовується на всіх етапах консультування та реалізується відповідно до принципів постраждалоорієнтованого підходу, визначених у розділі 3.1 цих СОП, і принципів забезпечення рівного доступу до послуг та недискримінаційного ставлення, визначених у розділі 3.3 цих СОП.

3.4.1. Врахування гендерних аспектів під час консультування

Консультант(ка) враховує, що жінки, чоловіки, дівчата, хлопці та люди з різною гендерною ідентичністю можуть мати різний досвід насильства, дискримінації та експлуатації, а також стикатися з різними ризиками й бар'єрами в доступі до допомоги. Водночас консультант(ка) не робить припущень щодо ролі особи в ситуації, її поведінки, потреб або рівня ризику виключно на підставі статі, гендерної ідентичності чи гендерних стереотипів. Оцінка ситуації, потреб і ризиків здійснюється на підставі інформації, отриманої під час консультування, з урахуванням конкретних обставин життя абонента(ки).

3.4.2. Уникнення гендерних стереотипів

Під час консультування консультант(ка) НГЛ:

- не використовує гендерних стереотипів або упереджених припущень;
- не бере під сумнів достовірність повідомленої інформації лише через стать чи гендер абонента(ки);

- не покладає відповідальність за насильство, дискримінацію чи експлуатацію на постраждалу особу;
- не використовує висловлювань або запитань, які можуть посилювати почуття провини, сорому чи відповідальності постраждалої особи за пережите насильство або дискримінацію;
- враховує, що постраждалими можуть бути особи будь-якої статі.

3.4.3. Врахування гендерно зумовлених потреб і бар'єрів у доступі до допомоги

Консультант(ка) враховує, що гендерні ролі та нерівність можуть впливати на безпеку людини, її доступ до ресурсів, можливість звернутися по допомогу та реалізувати свої права. До таких обставин можуть належати, зокрема, економічна залежність, нерівний доступ до фінансових ресурсів, сімейні та доглядові обов'язки, вагітність, догляд за дітьми або іншими залежними особами, гендерна дискримінація, соціальна стигматизація, страх осуду, а також інші гендерно зумовлені бар'єри. Такі обставини враховуються під час оцінки ризиків і потреб, надання інформації, планування безпеки, визначення можливих подальших дій та перенаправлення.

3.4.4. Гендерно чутлива комунікація

Під час консультування консультант(ка) НГЛ:

- використовує поважні та коректні формулювання, уникаючи гендерних стереотипів, дискримінаційних, стигматизуючих або знецінювальних висловлювань;
- не висловлює особистих оцінок щодо поведінки, сімейних ролей, зовнішності, способу життя чи рішень абонента(ки);
- утримується від запитань, які не є необхідними для надання консультації та можуть спричинити повторну травматизацію абонента(ки);
- враховує побажання абонента(ки) щодо форми звернення, якщо вони були повідомлені під час консультації.

Гендерно чутливий підхід не передбачає різного ставлення до абонентів(ок) залежно від статі чи гендерної ідентичності. Його метою є врахування обставин, які можуть впливати на потреби, рівень ризику, доступ до допомоги та можливість реалізації прав кожної людини.

3.5. ОСОБЛИВОСТІ НАДАННЯ ПІДТРИМКИ ОСОБАМ У КРИЗОВОМУ ПСИХОЕМОЦІЙНОМУ СТАНІ

Метою кризового консультування на НГЛ є забезпечення безпеки та первинної стабілізації психоемоційного стану абонента(ки), зниження гострого дистресу, підтримка відчуття контролю та спроможності, а також

визначення реалістичних подальших дій і доступних ресурсів допомоги. Кризове консультування має короткостроковий та структурований характер і здійснюється з дотриманням постраждалоорієнтованого, травмоінформованого, гендерно чутливого та недискримінаційного підходів.

Консультант(ка) не ставить за мету вирішити всі проблеми абонента(ки) під час одного звернення. Першочерговим завданням є стабілізація стану абонента(ки) настільки, щоб людина могла краще орієнтуватися в ситуації, сприймати інформацію та брати участь у визначенні подальших дій.

Під час кризового консультування одночасно враховуються психоемоційний стан абонента(ки) та зовнішні обставини, що можуть впливати на нього. Якщо кризовий стан пов'язаний із насильством, погрозами, переслідуванням, експлуатацією, контролем або іншою реальною небезпечкою, психологічна стабілізація здійснюється у взаємозв'язку з оцінкою актуальних ризиків і безпеки.

Основними завданнями консультанта(ки) є:

- **встановлення контакту та забезпечення безпечної взаємодії** – спокійна, поважна та неосудлива комунікація;
- **оцінка актуального стану та ризиків** – зокрема наявності безпосередньої загрози життю чи здоров'ю, суїцидального ризику, загрози з боку кривдника(ці) або інших осіб;
- **стабілізація стану** – допомога у зниженні емоційного напруження та відновленні здатності орієнтуватися в ситуації;
- **підтримка контролю та автономії** – залучення абонента(ки) до визначення потреб і подальших дій та надання вибору там, де це можливо;
- **визначення актуальної потреби** без необґрунтованого детального відтворення травматичних подій;
- **активація ресурсів** – визначення доступних джерел особистої, соціальної та професійної підтримки;
- **перенаправлення** – надання інформації про відповідні медичні, психологічні, соціальні, правові, безпекові та інші служби відповідно до потреб;
- **визначення наступного кроку** – формування разом з абонентом(кою) реалістичного та, наскільки можливо, безпечного плану подальших дій.

Основні правила кризового консультування:

1. Спочатку – безпека та стабілізація. Якщо абонент(ка) перебуває в стані сильного емоційного збудження, паніки, шоку чи розгубленості, першо-

черговим завданням є оцінка безпеки та відновлення мінімальної здатності сприймати інформацію та ухвалювати рішення.

2. Не вимагати детального опису травматичних подій. Консультант(ка) з'ясовує лише інформацію, необхідну для оцінки актуального стану, ризиків, потреб і визначення подальших дій.

3. Говорити спокійно, просто та передбачувано. Інформація надається короткими та зрозумілими частинами. Доцільно ставити одне запитання за один раз, за потреби повторювати інформацію та перевіряти її розуміння.

4. Визнавати переживання без оцінювання та діагностування. Консультант(ка) визнає емоційний стан і переживання людини, не знецінюючи їх та не встановлюючи психологічних або психіатричних діагнозів поза межами своєї компетенції.

5. Підтримувати контроль, вибір і автономію. Консультант(ка) пояснює доступні варіанти та допомагає оцінити їхні можливі наслідки й ризики, але не ухвалює рішення замість абонента(ки), крім випадків, у яких порядок реагування визначений законодавством або процедурами НГЛ.

6. Не давати хибних обіцянок. Консультант(ка) не гарантує результатів, які не залежать від нього/неї або НГЛ, та надає реалістичну інформацію про доступні можливості допомоги.

7. Спіратися на ресурси людини. За можливості визначаються люди, дії, навички, місця та служби, які вже допомагали абоненту(ці) або можуть бути доступними в актуальній ситуації.

8. Здійснювати відповідальне перенаправлення. Консультант(ка) не обмежується повідомленням контакту іншої служби, а за можливості пояснює, яку допомогу вона може надати, як до неї звернутися та якими є можливі бар'єри чи ризики такого звернення.

9. Запобігати повторній травматизації. Консультант(ка) не використовує тиск, примус, звинувачення, знецінення або залякування та не відтворює у консультативній взаємодії модель контролю чи безсилля.

10. Дотримуватися професійних меж і конфіденційності. Консультант(ка) діє в межах професійної компетенції, не формує залежності від конкретного консультанта(ки) та дотримується встановлених правил конфіденційності й захисту персональних даних.

11. Враховувати індивідуальний контекст. Під час надання кризової підтримки враховуються гендерні, вікові, соціальні, культурні та інші обставини, які можуть впливати на стан, безпеку, потреби та доступ абонента(ки) до допомоги.

12. Завершувати консультацію визначенням подальших дій. Перед завершенням контакту консультант(ка), наскільки це дозволяє ситуація, уточнює актуальний стан і безпеку абонента(ки), узагальнює домовленості та переконується, що абонент(ка) розуміє можливий наступний крок і доступні ресурси допомоги.

Результатом кризового консультування не обов'язково є вирішення ситуації. Його результатом може бути зниження гострого дистресу, підвищення рівня безпеки, поява більшої визначеності, відновлення відчуття контролю та розуміння абонентом(кою) можливих подальших дій.

У випадках безпосередньої загрози життю чи здоров'ю, високого суїцидального ризику або інших обставин, що потребують невідкладного реагування, консультант(ка) діє відповідно до спеціальних алгоритмів та процедур НГЛ.

РОЗДІЛ 4. ЗАГАЛЬНИЙ АЛГОРИТМ КОНСУЛЬТУВАННЯ

4.1. Встановлення контакту

Встановлення контакту – це початковий і важливий етап консультування, від якого значною мірою залежить ефективність подальшої взаємодії між консультантом(кою) і абонентом(кою). Основною метою цього етапу є створення атмосфери довіри, безпеки, взаємної поваги та відкритості.

На початку консультації консультант(ка) вітається з абонентом(кою), представляється, знайомиться (важливо уточнити, як абонент(ка) бажає, щоб до нього/неї зверталися в ході консультації). Важливо також подякувати абоненту(ці) за звернення на НГЛ та уточнити, яка саме консультація потрібна (інформаційна, психологічна, правова).

У процесі встановлення контакту важливу роль відіграють вербальні та невербальні способи комунікації. До вербальних належать: привітання, уточнюючі запитання, перефразування та узагальнення сказаного абонентом(кою). До невербальних засобів належать: спокійний тон голосу, помірний темп мовлення та уважність до реакцій абонента(ки).

Під час встановлення контакту консультант(ка) визначає очікування абонента(ки), з'ясовує причину звернення та допомагає сформулювати запит на консультацію. Не варто поспішати з висновками чи рекомендаціями, важливо все ж таки надати абоненту(ці) можливість вільно висловити свої думки, почуття та переживання.

4.2. Первинна оцінка ситуації

Первинна оцінка ситуації передбачає з'ясування актуальної ситуації, запиту, потреб, ресурсів і обставин, які мають значення для надання консультації, оцінки безпеки та визначення можливих подальших дій.

Консультант(ка) ставить лише ті запитання, які необхідні для розуміння актуальної ситуації та надання допомоги. Первинна оцінка не повинна перетворюватися на допит або вимагати детального відтворення травматичних подій без необхідності. Водночас враховуються сильні сторони, доступні ресурси та можливі ризики.

Результатом первинної оцінки ситуації є формування цілісного уявлення про запит абонента(ки), визначення та обговорення ключових питань під час консультації, окреслення попередніх цілей та очікувань від консультації.

4.3. Оцінка ризиків і безпеки

Оцінка ризиків і безпеки здійснюється для визначення наявності актуальної чи потенційної загрози життю, здоров'ю чи безпеці абонента(ки), дитини та/або інших осіб, яких стосується звернення.

Залежно від характеру звернення консультант(ка) з'ясовує:

- чи перебуває абонент(ка) зараз у безпеці;
- чи може він/вона безпечно та вільно продовжувати комунікацію;
- чи перебуває поруч кривдник(ця) або інша особа, яка може становити загрозу;
- чи існує безпосередня загроза для життя або здоров'я;
- чи були погрози вбивством, тяжким ушкодженням або інші серйозні погрози;
- чи є доступ до зброї або чи застосовувалася/використовувалася зброя з боку кривдника(ці);
- чи відбувається ескалація насильства, переслідування, контролю або інших небезпечних дій;
- чи перебувають у безпеці діти та/або інші особи, яких стосується ситуація;
- чи наявний суїцидальний ризик або ризик завдання шкоди собі чи іншим;
- які безпечні ресурси та можливості допомоги доступні абоненту(ці).

Обсяг оцінки визначається характером конкретного звернення. Консультант(ка) не ставить запитань, які не мають значення для оцінки актуальної небезпеки чи визначення подальших дій. Якщо виявлено безпосередню загрозу життю чи здоров'ю або інший високий рівень ризику, консультант(ка) переходить до відповідного спеціального алгоритму реагування, визначеного цими СОП.

Під час надання консультації консультант(ка) враховує можливі наслідки запропонованих дій. Дії, які можуть спричинити ескалацію насильства, розкриття місця перебування, факту звернення по допомогу або іншим чином збільшити небезпеку, не рекомендуються без попередньої оцінки ризиків і можливих заходів стосовно їхньої мінімізації.

4.4. Визначення потреб абонента/абонентки

Після первинної оцінки ситуації та безпеки консультант(ка) визначає актуальні потреби абонента(ки), враховуючи мету звернення, його/її пріоритети, життєві обставини, доступні ресурси та готовність до подальших дій.

Потреби можуть стосуватися, зокрема:

- інформації про права та доступні механізми захисту;
- психологічної та емоційної підтримки;
- забезпечення безпеки та планування безпечних дій;
- медичної допомоги;
- правничої допомоги;
- соціальної підтримки;
- безпечного тимчасового проживання;
- допомоги дітям;
- отримання документів, соціальних виплат або інших видів підтримки;
- звернення до правоохоронних чи інших державних органів;
- перенаправлення до спеціалізованих служб та організацій.

Консультант(ка) не визначає потреби замість абонента(ки), а допомагає їх уточнити та пріоритезувати. Якщо одночасно існує декілька потреб, першочергова увага приділяється тим, що безпосередньо пов'язані з життям, здоров'ям і безпекою.

4.5. Надання психологічної підтримки

Психологічна підтримка на НГЛ спрямована на зниження психоемоційного напруження, стабілізацію актуального стану абонента(ки), підтримку його/її здатності орієнтуватися в ситуації, мобілізацію внутрішніх і зовнішніх ресурсів і визначення можливих подальших дій.

Психологічна підтримка має короткостроковий, кризово-орієнтований та травмоінформований характер і не є психотерапією. Консультант(ка) зосереджується насамперед на актуальному стані, безпеці та потребах абонента(ки), а не на детальному аналізі життєвої історії або травматичного досвіду.

Під час надання психологічної підтримки консультант(ка):

- встановлює та підтримує безпечний, поважний і неосудливий контакт;
- вислуховує абонента(ку), визнає його/її переживання та емоційний стан без знецінення й оцінювання;
- у разі високого рівня тривоги, страху, розгубленості або емоційного збудження сприяє первинній стабілізації стану;
- використовує прості та доступні техніки стабілізації відповідно до стану, потреб і готовності абонента(ки);

- не вимагає детального відтворення травматичних подій, якщо це не є необхідним для оцінки ризиків або визначення подальшої допомоги;
- не трактує автоматично страх, тривогу, гнів, сором, плач, розгубленість, порушення сну, підвищену настороженість та інші можливі реакції на травматичний досвід як ознаки психічного розладу;
- не встановлює психологічних або психіатричних діагнозів;
- допомагає визначити внутрішні та зовнішні ресурси, зокрема людей, місця, навички, попередній досвід подолання труднощів, доступні служби та можливості підвищення безпеки;
- підтримує відчуття контролю та спроможності абонента(ки), не нав'язуючи рішень і не здійснюючи тиску;
- за потреби здійснює перенаправлення до відповідних психологічних, медичних, соціальних, правничих та інших спеціалізованих служб.

Психологічна підтримка здійснюється у взаємозв'язку з оцінкою безпеки. Якщо психоемоційний стан абонента(ки) пов'язаний із триваючим насильством, переслідуванням, погрозами, експлуатацією, відсутністю безпечного житла, суїцидальним ризиком, ризиком самопошкодження або іншими загрозами, консультант(ка) враховує ці обставини під час визначення подальших дій.

Психологічна стабілізація не повинна підміняти реагування на реальну небезпеку. За наявності відповідних ризиків консультант(ка) поєднує психологічну підтримку з плануванням безпеки, наданням необхідної інформації та перенаправленням відповідно до потреб абонента(ки) і процедур НГЛ.

Наприкінці консультації консультант(ка), наскільки це дозволяє ситуація, уточнює актуальний стан абонента(ки), визначає разом із ним/нею доступні ресурси та найближчий реалістичний і безпечний крок після завершення консультації.

4.6. НАДАННЯ ПРАВНИЧОЇ КОНСУЛЬТАЦІЇ

Залежно від характеру запиту, абонентові(ці) також може бути надано правничу консультацію. Такий вид консультації включає прояснення мети та характеру звернення, обставин звернення, визначення кінцевої мети звернення (що саме абонент(ка) хоче отримати за результатами звернення), надання алгоритмів захисту порушених прав і здійснення мотиваційного консультування, за потреби з заохоченням до подальшого звернення за очною правничою допомогою.

Під час надання правничої консультації консультант(ка) може надати абонентові(ці) інформацію щодо:

- загального визначення тих чи інших діянь у системі законодавства України;
- прав і гарантій постраждалої особи, прав свідків, третіх осіб, а також повноважень правоохоронних органів та інших уповноважених на надання допомоги та реагування структур;
- алгоритмів захисту прав постраждалої особи та реагування на ті чи інші вияви насильства;
- обсягу та форм відповідальності за вчинення тих чи інших діянь, щодо яких надаються консультації на НГЛ тощо.

Консультант(ка) при наданні правничої консультації не може ухвалювати рішення щодо вчинення тих чи інших дій за абонента(ку), а також не може надавати рекомендацій щодо того, як би він/вона вчинили в такій ситуації. При наданні консультацій такого характеру консультант(ка) виключно надають інформацію про можливі варіанти реагування в конкретних ситуаціях, залишаючи право вибору, як діяти, за абонентом(кою).

У разі, якщо абонент(ка) потребують правничої консультації з питань, що не стосуються діяльності НГЛ, або правничого супроводу кейсу, консультант(ка) вживають заходів для перенаправлення абонента(ки) за отриманням відповідної консультації та/або супроводу за належністю до релевантних установ, зокрема до системи безоплатної правничої допомоги.

4.7. ІНФОРМАЦІЙНО-ПРОСВІТНИЦЬКІ КОНСУЛЬТАЦІЇ

Надання інформації є обов'язковою частиною будь-якої програми захисту та підтримки особи, яка постраждала від домашнього насильства, торгівлі людьми чи гендерної дискримінації. Інформування про права та можливості особи, яка звернулася на НГЛ, здійснюється в доступній для неї формі, з урахуванням всіх її особливостей.

Особі, яка постраждала від домашнього насильства, торгівлі людьми чи гендерної дискримінації тощо, в доступній формі надається інформація про:

- ефективний та невідкладний захист порушених прав і недопущення повторення таких порушень;
- звернення особисто або через свого представника(цю) до уповноважених державних органів й інших структур;

- можливість отримання повної та вичерпної інформації від уповноважених державних органів й інших структур про свої права та доступні соціальні послуги, медичну, соціальну, психологічну допомогу, якими постраждала особа може скористатися;
- можливість отримати соціальну, медичну, психологічну допомогу відповідно до потреб постраждалої особи;
- можливість отримати безоплатну правничу допомогу;
- конфіденційність особистої інформації, що стала відомою уповноваженим державним органам й іншим структурам під час роботи з постраждалою особою, захист її персональних даних;
- можливість вибору спеціаліста(ки) за статтю (за наявності такого/такої);
- наступні кроки, які можуть бути вжиті для захисту й підтримки особи, що постраждала.

Під час інформаційно-просвітницької консультації консультант(ка), відповідно до потреб і запиту абонента(ки), надає актуальну інформацію про державні органи, установи та організації, громадські організації, спеціалізовані служби підтримки постраждалих осіб й інших суб'єктів, до яких можна звернутися для отримання необхідної допомоги, а також інформує про доступні послуги та порядок їхнього отримання. У разі перенаправлення до притулку або іншого безпечного місця для постраждалих осіб консультант(ка) **не повідомляє інформацію про його конфіденційне місцезнаходження (адресу)**, якщо така інформація має обмежений доступ. Абоненту(ці) надаються контактні дані та інформація про порядок звернення та влаштування до відповідного закладу.

За потреби, абоненту(ці) надаються контакти інших гарячих ліній, які функціонують у регіоні. Для підвищення ефективності консультування необхідні контакти для перенаправлення абонентів(ок) містяться в електронній, інформаційній базі.

При наданні інформації консультанту(ці) важливо уточнити, чи все було зрозумілим, за потреби повторити надану інформацію, щоб абонент(ка) перевірів(ла) те, що було зафіксовано.

У випадках, коли запит абонента(ки) не стосується специфіки роботи НГЛ, консультант(ка) зобов'язаний(на) поінформувати про визначене коло питань, з яких можна отримати консультацію на НГЛ. Консультант(ка) має надати всю необхідну інформацію та перенаправити абонента(ку) до інших сервісів, враховуючи запит особи, яка звернулася на НГЛ.

4.8. ПЕРЕНАПРАВЛЕННЯ ДО СПЕЦІАЛІЗОВАНИХ СЕРВІСІВ

Перенаправлення особи, яка постраждала від домашнього насильства, торгівлі людьми або гендерної дискримінації, – це один із важливих етапів консультування на Національній гарячій лінії з попередження домашнього насильства, торгівлі людьми та гендерної дискримінації.

Консультант(ка) НГЛ повідомляє контакти необхідних, в залежності від ситуації, суб'єктів, що надають допомогу постраждалим в регіоні проживання особи, яка звернулася на НГЛ.

Можливе перенаправлення до:

- відповідних структурних підрозділів, відділків, управлінь Національної поліції України;
- медичного закладу Міністерства охорони здоров'я України;
- центру соціальних служб;
- Департаменту соціального захисту населення;
- мобільної бригади;
- притулку, кризової кімнати, соціальної квартири та інших місць тимчасового перебування для постраждалих від різних форм насильства, зокрема від домашнього насильства;
- центру соціально-психологічної допомоги;
- центру/бюро надання безоплатної правничої допомоги;
- служби у справах дітей;
- інших гарячих ліній державних структур України;
- громадських організацій та інших установ, які надають допомогу постраждалим від ГЗН, домашнього насильства, торгівлі людьми та інших видів та форм насильства.

4.9. ЗАВЕРШЕННЯ КОНСУЛЬТАЦІЇ

Завершення консультації є одним із ключових етапів консультативного процесу, оскільки підбиття підсумків та визначення подальших дій абонента(ки) сприяє закріпленню отриманої інформації, підвищує розуміння та впевненість абонента(ки) в наступних кроках і забезпечує відчуття логічної завершеності взаємодії.

На цьому етапі консультант(ка) допомагає абоненту(ці) усвідомити власні ресурси, звертає увагу на позитивні зміни та підтримує розвиток самостійності у вирішенні ситуації, що склалася. Важливо, щоб після консультації абонент(ка) залишився(лась) з чітким розумінням того, що саме

він/вона робитиме далі та які навички чи стратегії може застосовувати в подальшому.

Особливого значення набуває емоційне завершення консультації. Консультант(ка) має створити атмосферу підтримки та взаємної поваги, надати можливість абоненту(ці) висловити свої враження від консультації, поставити запитання та отримати відповіді. Це сприяє формуванню позитивного досвіду взаємодії й підвищує ефективність консультації.

У разі потреби абоненту(ці) можуть бути рекомендовані додаткові ресурси підтримки або може бути запропоновано повторне звернення на НГЛ у випадку, якщо виникатимуть додаткові запитання, або буде потрібна підтримка. Консультант(ка) обов'язково повідомляє про графік роботи НГЛ.

РОЗДІЛ 5. АЛГОРИТМИ ОПРАЦЮВАННЯ ОКРЕМИХ КАТЕГОРІЙ ЗВЕРНЕНЬ

5.1. ДОМАШНЄ НАСИЛЬСТВО

У разі надходження звернення щодо домашнього насильства консультант(ка):

- встановлює особу абонента(ки), яка звертається за консультацією (постраждала особа, потенційно постраждала особа або особа, яка звертається в інтересах постраждалої особи, свідок домашнього насильства тощо), з'ясовує обставини звернення з метою визначення, чи містять описані дії ознаки домашнього насильства, його форму (фізичне, психологічне, сексуальне, економічне насильство), надає відповідні роз'яснення абонентові(ці);
- з'ясовує обставини вчинення домашнього насильства, характер та систематичність насильницьких дій, визначає мету звернення та актуальні потреби постраждалої особи, надає первинну психологічну підтримку/допомогу залежно від характеру запиту;
- оцінює актуальні ризики для життя та здоров'я постраждалої особи, зокрема з'ясовує, чи перебуває вона у безпосередній небезпеці, чи перебуває кривдник(ця) поруч, чи були погрози вбивством або заподіянням тяжкої шкоди, застосування чи погрози застосування зброї, фізичне або сексуальне насильство, переслідування, а також чи перебувають у ситуації домашнього насильства діти або інші особи, які можуть потребувати невідкладного захисту;
- у разі наявності безпосередньої загрози життю чи здоров'ю допомагає абонентові(ці) визначити першочергові дії для забезпечення безпеки, інформує про можливість звернення до Національної поліції України, екстреної медичної допомоги та інших відповідних служб, за потреби допомагає сформулювати індивідуальний план безпеки;
- з'ясовує, чи зверталася постраждала особа раніше до поліції, соціальних служб, закладів охорони здоров'я, системи безоплатної правничої допомоги, спеціалізованих служб підтримки постраждалих осіб або інших установ і організацій, а також, які заходи вже були вжиті для припинення насильства та захисту її прав;
- прояснює роль НГЛ у системі запобігання та протидії домашньому насильству, а також надає інформацію про державні органи, установи, спеціалізовані служби підтримки постраждалих осіб та громад-

ські організації, до яких можна звернутися по додаткову допомогу, роз'яснює обсяг їхніх повноважень і доступні послуги;

- надає інформацію про права постраждалої особи та передбачені законодавством спеціальні заходи щодо протидії домашньому насильству, зокрема про можливість винесення термінового заборонного припису стосовно кривдника(ці), отримання обмежувального припису, звернення до поліції та одержання правничої, психологічної, соціальної, медичної та іншої необхідної допомоги;
- у разі, якщо від домашнього насильства постраждала дитина або дитина стала свідком домашнього насильства, враховує необхідність забезпечення найкращих інтересів дитини, з'ясовує рівень її безпеки та інформує про можливі механізми захисту й відповідні служби, уповноважені реагувати на такі випадки;
- надає первинну психологічну підтримку, спрямовану на стабілізацію емоційного стану постраждалої особи, допомагає визначити наявні ресурси та можливі безпечні подальші дії, не звинувачуючи постраждалу особу та не покладаючи на неї відповідальність за поведінку кривдника(ці);
- надає інформацію про алгоритм подальших дій для припинення домашнього насильства та відновлення порушених прав, за потреби інформує про необхідність отримання правничої допомоги, медичної допомоги, документування наслідків насильства та збереження наявних доказів;
- уточнює місце проживання або фактичного перебування абонента(ки) або постраждалої особи в обсязі, необхідному для організації перенаправлення, з метою надання актуальної інформації про служби, установи та організації, які працюють у відповідній територіальній громаді, районі чи регіоні;
- інформує про можливість отримання допомоги від мобільних бригад соціально-психологічної допомоги постраждалим від домашнього та/або гендерно зумовленого насильства, якщо такі послуги доступні у відповідному регіоні, зокрема щодо отримання психологічної та соціальної підтримки, оцінки потреб, кризового реагування та подальшого перенаправлення до інших служб;
- вживає заходів для перенаправлення абонента(ки) для отримання додаткової допомоги та послуг за місцем проживання чи фактичного перебування, зокрема, до органів Національної поліції України, системи безоплатної правничої допомоги, центрів соціальних служб, мобільних бригад соціально-психологічної допомоги, притулків, кри-

зових кімнат, денних центрів й інших загальних і спеціалізованих служб підтримки постраждалих осіб, надаючи, за можливості, актуальні контактні дані служб, які працюють у відповідному регіоні.

5.2. ДИСКРИМІНАЦІЯ ТА НАСИЛЬСТВО ЗА ОЗНАКОЮ СТАТІ

У разі надходження звернення щодо дискримінації за ознакою статі та/або насильства за ознакою статі консультант(ка):

- встановлює особу заявника (потенційно постраждала особа, особа, яка постраждала від дискримінації та/або насильства за ознакою статі, абонент(ка) в інтересах постраждалої особи тощо), з'ясовує обставини звернення з метою визначення, чи є ті чи інші дії виявами дискримінації та/або насильства за ознакою статі, зокрема такими, на які поширюється дія Порядку реагування на випадки дискримінації за ознакою статі, затвердженого постановою КМУ № 226 від 18.02.2026, а також надає відповідні роз'яснення абонентові(ці);
- з'ясовує обставини вчинення дискримінації або насильства за ознакою статі, прояснює мету звернення, надає первинну психологічну підтримку/допомогу залежно від характеру запиту, з'ясовує, чи здійснювались абонентом(кою) заходи з відновлення порушених прав (у разі надходження звернення від постраждалої особи);
- прояснює роль НГЛ у системі надання допомоги у випадках дискримінації та/або насильства за ознакою статі, а також надає інформацію про інші державні структури, установи та організації та обсяг їхніх повноважень у випадках вчинення дискримінації та/або насильства за ознакою статі, зокрема Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;
- надає інформацію про права постраждалої особи, а також алгоритм дій з відновлення порушених прав, за потреби, інформуючи про необхідність звернення по правничу допомогу;
- вживає заходів для перенаправлення абонента(ки) для отримання додаткової допомоги та/або послуг за місцем проживання.

5.3. СЕКСУАЛЬНЕ НАСИЛЬСТВО, ЗОКРЕМА СЕКСУАЛЬНІ ДОМАГАННЯ

У разі надходження звернення щодо вчинення сексуального насильства, зокрема сексуальних домагань консультант(ка):

- встановлює особу заявника (потенційно постраждала особа, особа, яка постраждала від сексуального насильства, зокрема сексуальних домагань, абонент(ка) в інтересах постраждалої особи, зокрема дитини тощо), з'ясовує обставини звернення з метою визначення, чи

- є ті чи інші дії виявами сексуального насильства, зокрема сексуальних домагань, та чи є вони виявом домашнього насильства чи ні, надає відповідні роз'яснення абонентові(ці);
- з'ясовує обставини вчинення сексуального насильства, зокрема сексуальних домагань, мету звернення, надає первинну психологічну підтримку/допомогу залежно від характеру запиту, з'ясовує, чи здійснювались абонентом(кою) заходи з відновлення порушених прав або звернення до правоохоронних органів (у разі надходження звернення від постраждалої особи);
 - з'ясовує, коли відбулося сексуальне насильство, та за наявності ризику для здоров'я інформує постраждалу особу про необхідність якнайшвидшого звернення до закладу охорони здоров'я для отримання медичної допомоги. У разі можливого ризику інфікування ВІЛ консультант(ка) інформує про можливість отримання медикаментозної постконтактної профілактики ВІЛ, яку необхідно розпочати якомога швидше, але не пізніше 72 годин після потенційно небезпечного контакту. За наявності ризику небажаної вагітності консультант(ка) інформує про можливість застосування екстреної контрацепції та необхідність якнайшвидшого звернення до закладу охорони здоров'я. Оцінка медичних показань, вибір відповідних препаратів та їхнє призначення здійснюються медичним працівником;
 - прояснює роль НГЛ у системі надання допомоги у випадках сексуального насильства, зокрема сексуальних домагань, а також надає інформацію про інші державні структури, установи та організації та обсяг їхніх повноважень у випадках вчинення сексуального насильства, зокрема сексуальних домагань, серед яких Національна поліція України, Офіс Генерального прокурора України, мобільні бригади соціально-психологічної допомоги, система безоплатної правничої допомоги тощо;
 - надає інформацію про права постраждалої особи, а також алгоритм дій з відновлення порушених прав, за потреби, інформуючи про необхідність звернення по вторинну правничу допомогу;
 - надає інформацію щодо особливостей розслідування таких категорій справ, зокрема в частині збору доказової бази, строків позовної давності у справах про вчинення сексуального насильства в розумінні Кримінального кодексу України, а також роз'яснює особливості реагування правоохоронних органів на випадки сексуальних домагань в розумінні Кодексу України про адміністративні правопорушення;
 - вживає заходів для перенаправлення абонента(ки) за отриманням додаткової допомоги або послуг за місцем проживання.

У разі надходження на НГЛ звернення щодо вчинення сексуального насильства, зокрема сексуальних домагань щодо дитини, консультант(ка) діє відповідно до Стандартних операційних процедур роботи Національної гарячої лінії для дітей та молоді.

5.4. СЕКСУАЛЬНЕ НАСИЛЬСТВО, ПОВ'ЯЗАНЕ З КОНФЛІКТОМ (СНПК)

Алгоритм застосовується, якщо повідомлена ситуація може містити ознаки сексуального насильства, погрози або спроби його вчинення у зв'язку зі збройною агресією російської федерації, починаючи з 20 лютого 2014 року, (СНПК). Консультант(ка) не встановлює правову кваліфікацію події та не визначає наявності або відсутності підстав для отримання статусу постраждалої особи.

Під час опрацювання звернень щодо СНПК консультант(ка) НГЛ:

1. Уточнює, чи перебуває абонент(ка) в безпечному місці, чи може конфіденційно розмовляти та чи потребує невідкладної медичної допомоги. За наявності безпосередньої загрози пропонує звернення до поліції за номером 102, екстреної медичної допомоги за номером 103;
2. Вислуховує абонента(ку), не ставить повідомлену інформацію під сумнів, не оцінює поведінку людини. Не вимагає детального опису події(й), доказів або персональних даних, які не потрібні для надання консультації;
3. Уточнює, якої допомоги потребує абонент(ка): медичної, психологічної, соціальної, правничої, документування злочину або отримання статусу та невідкладної грошової виплати;
4. Пояснює доступні варіанти допомоги, їхні можливі наслідки та залишає вибір за абонентом(кою). Важливо пояснити абоненту(ці), що звернення до правоохоронних органів та участь у кримінальному провадженні не є умовою отримання невідкладних проміжних репарацій;
5. Роз'яснює абоненту(ці) роль НГЛ у системі надання допомоги особам, які постраждали від СНПК;
6. Роз'яснює процедуру, передбачену постановою Кабінету Міністрів України від 4 червня 2026 року № 811 «Деякі питання визнання особи постраждалою від сексуального насильства, пов'язаного із збройною агресією Російської Федерації проти України, та призначення і виплати такій особі невідкладної грошової виплати», яка набирає чинності 27 вересня 2026 року. Якщо абонент(ка) бажає отримати офіційний статус і невідкладну виплату, повідомити, що:
 - заява подається до Комісії при Мінсоцполітики поштою листом з оголошеною цінністю або на визначену Міністерством електронну адресу;

- дитина від 14 років може подати заяву самостійно, а щодо дитини до 14 років заяву подає один із батьків або інший законний представник;
 - до заяви додаються документи, що посвідчують особу; за потреби, документи про законне представництво; банківські реквізити та інші передбачені формою документи;
 - документи або матеріали, що підтверджують обставини СНПК, подаються за наявності; їхня відсутність не може бути самостійною причиною для відмови;
 - після подання заяви з людиною зв'язується відповідальний фахівець, який допомагає підготувати документи та проводить співбесіду; особа, визнана потерпілою у відповідному кримінальному провадженні, може бути визнана постраждалою без співбесіди;
 - Комісія ухвалює рішення впродовж 45 календарних днів; строк може бути продовжений не більше ніж на 45 календарних днів;
 - у разі визнання постраждалою, особі призначається одноразова виплата в розмірі 3 000 євро в гривневому еквіваленті;
7. За згодою абонента(ки) надає контакти організації/установи для отримання очної допомоги: центру допомоги врятованим, закладу охорони здоров'я, системи безоплатної правничої допомоги, соціальної служби або правоохоронних органів.

5.5. ТОРГІВЛЯ ЛЮДЬМИ

Під час опрацювання звернень щодо торгівлі людьми консультант(ка) НГЛ:

1. З'ясовує обставини звернення та визначає, чи може описана ситуація свідчити про вчинення злочину, пов'язаного з торгівлею людьми, наявність ризиків потрапляння особи в ситуацію торгівлі людьми або потребу в отриманні інформації щодо безпечного працевлаштування, виїзду за кордон чи отримання допомоги;
2. Встановлює, хто звертається на гарячу лінію (потенційно постраждала особа, особа, яка постраждала від торгівлі людьми, члени(кни) її сім'ї, свідки, представники установ і організацій тощо), а також з'ясовує, чи перебуває особа в безпеці та чи потребує невідкладної допомоги.

Під час консультування необхідно звернути увагу на наявність індикаторів торгівлі людьми, зокрема:

- обман щодо характеру роботи, умов праці, місця роботи чи проживання;
- використання вразливого стану особи (зокрема, пов'язаного зі збройним конфліктом, внутрішнім переміщенням, перебуванням за кор-

доном або плануванням виїзду за кордон, складним матеріальним становищем тощо);

- обмеження свободи пересування або спілкування;
- вилучення чи утримання документів;
- застосування фізичного, психологічного чи сексуального насильства, погроз або примусу;
- примушування до виконання роботи, надання послуг чи інших дій всупереч волі особи;
- контроль над доходами особи або позбавлення її можливості самостійно розпоряджатися власними коштами;
- ознаки будь-якої іншої форми експлуатації (сексуальної, трудової, втягнення у злочинну діяльність, жебрацтво тощо).

Консультант(ка) надає абоненту(ці) інформацію про права осіб, які постраждали від торгівлі людьми, порядок встановлення статусу особи, яка постраждала від торгівлі людьми, можливості отримання психологічної, соціальної, медичної та правничої допомоги, а також роз'яснює порядок звернення до компетентних органів та установ.

У разі потреби консультант(ка) перенаправляє абонента(ку) для отримання відповідних послуг за місцем проживання (перебування), зокрема до органів соціального захисту населення, системи безоплатної правничої допомоги, закладів охорони здоров'я, правоохоронних органів, спеціалізованих служб підтримки, а також міжнародних та громадських організацій, які надають відповідні послуги.

Якщо звернення стосується ситуації, що становить безпосередню загрозу життю чи здоров'ю особи або потребує негайного реагування правоохоронних органів, консультант(ка) інформує абонента(ку) про необхідність невідкладного звернення до екстрених служб і надає інформацію про доступні механізми отримання допомоги.

За результатами консультування консультант(ка) фіксує звернення відповідно до внутрішніх процедур НГЛ з дотриманням вимог щодо конфіденційності та захисту персональних даних.

Під час консультування консультант(ка) НГЛ дотримується принципів поваги до прав і гідності людини, недискримінації, конфіденційності, добровільності отримання допомоги, інформованої згоди, безпеки постраждалої особи, орієнтованого на потреби людини підходу, а також забезпечує неупереджене ставлення незалежно від статі, віку, інвалідності, громадянства, місця проживання, сексуальної орієнтації, гендерної ідентичності, етнічного чи соціального походження, віросповідання або інших ознак.

Окрему увагу під час консультування необхідно приділяти випадкам, коли торгівля людьми є формою сексуального насильства, пов'язаного зі збройним конфліктом. Звернення можуть стосуватися сексуальної експлуатації осіб, які постраждали внаслідок війни, використання їхнього вразливого становища під час евакуації, переміщення території України чи за її межами, а також інших форм експлуатації, що мають ознаки як торгівлі людьми, так і сексуального насильства, пов'язаного з конфліктом. У таких випадках консультант(ка) забезпечує проведення консультування з використанням травмоінформованого підходу та, за потреби, здійснює перенаправлення особи до спеціалізованих служб підтримки осіб, постраждалих від СНПК.

5.6. ЕКСПЛУАТАЦІЯ, ЗОКРЕМА З ВИКОРИСТАННЯМ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

До цієї категорії належать звернення, пов'язані з фактичною або ймовірною експлуатацією особи, а також ситуаціями, що можуть містити ознаки торгівлі людьми, коли для встановлення контакту, вербування, контролю, примусу, маніпуляції, шантажу, погроз або безпосередньої експлуатації використовуються інформаційно-комунікаційні технології.

Експлуатація може включати, зокрема:

- трудову експлуатацію;
- сексуальну експлуатацію;
- примусове надання послуг або виконання робіт;
- примусове жебрацтво;
- використання особи у протиправній діяльності;
- інші форми експлуатації, передбачені законодавством України;
- вербування або втягнення в експлуатацію через соціальні мережі, месенджери, сайти знайомств, онлайн-платформи, оголошення про роботу та інші цифрові ресурси;
- сексуальну експлуатацію з використанням ІКТ, зокрема примушування до створення, надсилання або поширення матеріалів сексуального характеру;
- шантаж або примус із використанням інтимних фото чи відеоматеріалів;
- використання цифрових технологій для контролю, залякування, погроз, утримання особи в ситуації експлуатації або перешкоджання її виходу з неї.

Під час консультування важливо з'ясувати, чи перебуває особа у безпосередній небезпеці; чи може вона вільно залишити місце перебування або припинити відповідну діяльність; чи застосовуються щодо неї погрози, насильство, шантаж, обман, примус або контроль; чи вилучені або утримуються її документи та кошти; чи обмежений доступ до засобів зв'язку; а також чи використовуються цифрові технології як засіб вербування, контролю, примусу або експлуатації.

За наявності ознак торгівлі людьми консультант(ка) діє відповідно до алгоритму реагування на випадки торгівлі людьми, здійснює оцінку актуальних ризиків і потреб особи та, за її згодою, надає інформацію щодо можливостей отримання спеціалізованої правової, психологічної, соціальної та іншої допомоги.

5.7. ПЕРЕСЛІДУВАННЯ (СТАЛКІНГ), ЗОКРЕМА З ВИКОРИСТАННЯМ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

При наданні консультацій з цієї категорії звернень консультант(ка) мають керуватися міжнародними положеннями щодо визначення переслідування (сталкінгу) як однієї з форм гендерно зумовленого насильства та інформувати абонента(ку) про відсутність у національному законодавстві конкретних положень, які б визначали, що таке переслідування (сталкінг), яке вчиняється, зокрема з використанням інформаційно-комунікаційних технологій.

Відтак, у разі надходження звернення щодо переслідування (сталкінгу), зокрема з використанням інформаційно-комунікаційних технологій, консультант(ка):

- встановлює особу заявника (потенційно постраждала особа, особа, яка постраждала від переслідування (сталкінгу), абонент(ка) в інтересах постраждалої особи тощо), з'ясовує обставини звернення з метою визначення, чи є ті чи інші дії виявами переслідування (сталкінгу), надає відповідні роз'яснення абонентові(ці);
- з'ясовує обставини вчинення переслідування (сталкінгу), прояснює мету звернення, надає первинну психологічну підтримку/допомогу залежно від характеру запиту, з'ясовує, чи здійснювались абонентом(кою) заходи з відновлення порушених прав або звернення до правоохоронних органів (у разі надходження звернення від постраждалої особи);
- прояснює абонентові(ці) інформацію щодо особливостей кримінально-правової кваліфікації тих чи інших діянь як переслідування (сталкінгу), зокрема з використанням інформаційно-комунікаційних

технологій, інформує про особливості збору доказової бази вчинення переслідування (сталкінгу) та притягнення до відповідальності у разі вчинення таких діянь, а також прояснює роль НГЛ у системі надання допомоги у випадках переслідування (сталкінгу) як однієї з форм гендерно зумовленого насильства;

- надає інформацію про інші державні структури, установи та організації та обсяг їхніх повноважень у випадках вчинення переслідування (сталкінгу), зокрема Національної поліції України та Кіберполіції, системи безоплатної правничої допомоги, партнерських громадських організацій тощо;
- вживає заходів для перенаправлення абонента(ки) для отримання додаткової допомоги або послуг за місцем проживання.

5.8. ДИСКРИМІНАЦІЯ ТА/АБО МОБІНГ НА РОБОЧОМУ МІСЦІ

У разі надходження звернення щодо вчинення дискримінації або мобінгу на робочому місці консультант(ка) має враховувати відповідні положення чинного законодавства про працю, яке передбачає основні норми щодо створення недискримінаційного та вільного від будь-яких форм насильства робочого середовища та заборони будь-яких виявів дискримінації або мобінгу на робочому місці, а також у відповідних випадках керуватися підпунктом 5.2. цих СОПів.

При наданні консультацій щодо випадків дискримінації або мобінгу консультант(ка):

- встановлює особу заявника (потенційно постраждала особа, особа, яка постраждала від дискримінації або мобінгу, абонент(ка) в інтересах постраждалої особи тощо), з'ясовує обставини звернення з метою визначення, чи є ті чи інші дії виявами дискримінації або мобінгу на робочому місці, надає відповідні роз'яснення абонентові(ці);
- з'ясовує обставини вчинення дискримінації або мобінгу на робочому місці, прояснює мету звернення, надає первинну психологічну підтримку/допомогу залежно від характеру запиту, з'ясовує, чи здійснювались абонентом(кою) заходи з відновлення порушених прав (у разі надходження звернення від постраждалої особи);
- прояснює абонентові(ці) роль НГЛ у системі надання допомоги у випадках дискримінації або мобінгу на робочому місці;
- надає інформацію про інші державні структури, установи й організації та обсяг їхніх повноважень у випадках вчинення дискримінації або мобінгу на робочому місці, зокрема Державної служби з питань пра-

ці, судів, органів безоплатної правничої допомоги та Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;

- надає інформацію про права постраждалої особи, а також алгоритм дій з відновлення порушених прав, за потреби, інформуючи про необхідність звернення по вторинну правничу допомогу;
- вживає заходів для перенаправлення абонента(ки) для отримання додаткової допомоги або послуг за місцем проживання.

5.9. СУЇЦИДАЛЬНИЙ РИЗИК

Ризик суїцидальної поведінки під час звернень на гарячу лінію з попередження домашнього насильства, торгівлі людьми та гендерної дискримінації може підвищуватися через наявність гострої психоемоційної кризи, тривалого або тяжкого насильства, переживання безвиході та безпорадності, депресивних виявів.

Тому своєчасна оцінка суїцидального ризику є важливою складовою кризового консультування, особливо за наявності відповідних індикаторів суїцидальних намірів.

№	Критерій SAD PERSONS	Опис	Критерій нарахування	Бал
1	S – Sex (Стать)	Чоловіки мають вищий ризик завершених суїцидів, тоді як жінки частіше здійснюють суїцидальні спроби	Абонент – чоловік	+1
2	A – Age (Вік)	Підвищений ризик у підлітків до 20 років та людей, старших за 60 років	Вік до 20 або старший за 60 років	+1
3	D – Depression (Депресія)	Ознаки клінічної депресії або виражений смуток	Наявні симптоми депресії	+1
4	P – Previous Attempt (Попередні спроби суїциду)	Попередні суїцидальні спроби є фактором підвищеного ризику	Є інформація про попередні спроби	+1
5	E – Ethanol abuse (Зловживання алкоголем або іншими речовинами)	Алкоголь або інші психоактивні речовини можуть знижувати контроль та посилювати імпульсивність	Абонент(ка) повідомляє про залежність або зловживання	+1

№	Критерій SAD PERSONS	Опис	Критерій нарахування	Бал
6	R – Rational thinking loss (Втрата раціонального мислення)	Психічні розлади, марення, галюцинації	Наявні ознаки психотичного стану	+1
7	S – Social supports lacking (Відсутність соціальної підтримки)	Самотність, соціальна ізоляція або відсутність мережі підтримки	Абонент(ка) повідомляє про ізоляцію або відсутність підтримки	+1
8	O – Organized plan (Наявність організованого плану)	Наявність конкретного плану здійснення суїциду: де, як і коли	Є конкретний план	+1
9	N – No spouse (Відсутність партнера/розлучення)	Відсутність партнера, близьких стосунків або переживання втрати стосунків	Абонент(ка) самотній(ня) або не має близьких стосунків	+1
10	S – Sickness (Хронічне захворювання або інвалідність)	Фізичні страждання, тяжкі або хронічні захворювання можуть посилювати суїцидальні настрої	Наявне тяжке захворювання або інвалідність	+1

Оцінка за шкалою

Загальна кількість балів	Рівень ризику	Рекомендовані дії
0–4	Низький	Підтримка, додаткове спостереження та консультація
5–6	Помірний	Може бути потрібна професійна допомога або втручання
7–10	Високий	Необхідні невідкладні заходи, зокрема залучення кризових служб або госпіталізація

Оцінка суїцидального ризику за наявності маркерів суїцидальності в розмові

1. ЧИ Є СУЇЦИДАЛЬНІ ДУМКИ?

- Чи з'являлися у вас думки про те, щоб нашкодити собі?
- Чи думали ви про самогубство останнім часом?

2. ЧИ Є ПЛАН? Оцінити: наявність плану, чіткість деталей, часові рамки.

- Чи є у вас конкретний план?
- Коли саме це могло б статися?
- Чи готували ви щось для цього?

3. ДОСТУП ДО ЗАСОБІВ

- Чи маєте ви доступ до засобів/небезпечних предметів?
- Чи вони зараз поруч?

4. НАМІР. Оцінити силу/амбівалентність наміру.

- Коли думки виникають, наскільки складно вам їм протистояти?
- Чи відчуваєте ви, що можете контролювати ці імпульси?
- Наскільки ймовірно, що ви могли би реалізувати ці думки найближчим часом?
- Як би ви оцінили ризик для себе сьогодні – низький, середній чи високий?
- Чи є частина вас, яка хоче жити, навіть якщо зараз дуже боляче?

5. ФАКТОРИ РИЗИКУ

- Попередні спроби
- Психічні розлади
- Залежності
- Нещодавня втрата/травма
- Ізоляція
- Імпульсивність

6. ФАКТОРИ ЗАХИСТУ

- Підтримка близьких
- Діти/відповідальність
- Лікування/терапія
- Плани на майбутнє
- Духовні переконання

Рівень ризику

● **Низький.** Думки без плану та наміру.

Як діяти: Підтримка + план безпеки.

● **Середній.** Є план, але без чітких термінів або з амбівалентністю.

Як діяти: План безпеки + мотивувати звернутися до близьких людей + скерування по допомогу.

● **Високий.** Конкретний план + доступ + намір.

Як діяти: Не залишати самого/саму + обмежити доступ до потенційно небезпечних засобів + залучити екстрені служби.

5.10. ДЕПОРТАЦІЯ ТА ПРИМУСОВЕ ПЕРЕМІЩЕННЯ ЗА МЕЖІ ТЕРИТОРІЇ УКРАЇНИ

У разі надходження на НГЛ інформації про примусове переміщення на тимчасово окуповані території, зникнення або депортацію особи на територію держави-агресора та/або держави-окупанта консультант(ка) надає первинну психологічну та інформаційну підтримку абонентові(ці), встановлює особу абонента(ки) та повідомляє абоненту(ці) про можливі шляхи інформування державних органів і структур про таку особу та роль НГЛ у цьому процесі. У разі, якщо звернення надходить безпосередньо від такої особи, консультант(ка) має переконатися, що станом на момент надходження звернення абонентові(ці) не загрожує безпосередня небезпека, поінформувати дитину про можливі загрози, які може становити наявність тієї чи іншої інформації в телефоні особи та можливі шляхи убезпечення.

Консультант(ка) інформує абонента(ку) щодо необхідності повідомити інформацію про таку особу до:

- Національного інформаційного бюро (НІБ) за номером 1648;
- Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини за номером 1678;
- Національної поліції України за номером 102 або 112;
- Державного порталу «Дія».

У разі надходження звернення щодо примусового переміщення на тимчасово окуповані території, зникнення або депортації дитини на територію держави-агресора та/або держави-окупанта консультант(ка) діє відповідно до Стандартних операційних процедур роботи Національної гарячої лінії для дітей та молоді.

5.11. НАСИЛЬСТВО ІЗ ЗАСТОСУВАННЯМ АБО ПОГРОЗОЮ ЗАСТОСУВАННЯ ЗБРОЇ

Цей алгоритм застосовується у разі надходження на НГЛ звернення, у якому абонент(ка) повідомляє про застосування зброї, демонстрацію зброї з метою залякування, погрозу її застосування або наявність у кривдника(ці) доступу до зброї в ситуації домашнього чи гендерно зумовленого насильства.

Зброя або предмети, що можуть бути використані для заподіяння шкоди, можуть застосовуватися кривдником(цею) як засіб фізичного насильства, погроз, залякування, примусу, контролю або утримання постраждалої особи в небезпечній ситуації.

Під час консультування консультант(ка) має першочергово з'ясувати:

- чи перебуває постраждала особа в безпосередній небезпеці на момент звернення;
- чи перебуває кривдник(ця) поруч та чи має він/вона доступ до зброї;
- чи застосовувалася зброя раніше та чи були випадки поранення;
- чи висловлює кривдник(ця) погрози вбивством, заподіянням тілесних ушкоджень або самогубством;
- чи перебуває кривдник(ця) у стані алкогольного або наркотичного сп'яніння;
- чи є поруч діти або інші особи, які також можуть перебувати під загрозою;
- чи має постраждала особа можливість безпечно залишити місце перебування та перейти до безпечного місця.

У разі безпосередньої загрози життю або здоров'ю консультант(ка) рекомендує постраждалій особі, якщо це можливо зробити безпечно, залишити небезпечне місце та звернутися до Національної поліції України за номером 102 або за єдиним номером екстреної допомоги 112.

Консультант(ка) допомагає особі сформувати індивідуальний план безпеки з урахуванням наявності зброї та рівня загрози. Не рекомендується вступати в конфронтацію з озброєним кривдником(цею), намагатися самотійно відібрати чи приховати зброю або вчиняти інші дії, які можуть спровокувати ескалацію насильства.

Якщо під час звернення встановлено високий або безпосередній ризик для життя чи здоров'я постраждалої особи, дітей або інших осіб, випадок

розглядається як екстрений із застосуванням відповідного алгоритму реагування, передбаченого цим СОП.

Після стабілізації безпекової ситуації консультант(ка) інформує постраждалу особу про доступні можливості отримання правової, психологічної, соціальної та іншої спеціалізованої допомоги.

5.12. Звернення третіх осіб і свідків насильства

На НГЛ можуть звертатися родичі, друзі, сусіди, колеги, свідки, фахівці(чині) та інші особи, яким стало відомо про можливий випадок насильства щодо іншої особи. Під час такого звернення консультант(ка) зосереджується на з'ясуванні ситуації, оцінці актуальної небезпеки та визначенні безпечних можливих дій третьої особи.

Алгоритм консультування є наступним.

У першу чергу варто з'ясувати ситуацію та запит. Консультант(ка) уточнює, що сталося або відбувається, кому може загрожувати небезпека, звідки абоненту(ці) відома інформація та якої допомоги він/вона очікує від НГЛ. Важливо розмежовувати те, що особа бачила або чула безпосередньо, та інформацію, отриману від інших. Після чого необхідно з'ясувати, чи відбувається насильство зараз та чи існує безпосередня загроза життю або здоров'ю постраждалої особи чи інших осіб. За наявності ознак високого ризику консультант(ка) діє відповідно до Розділу 9 цих СОП.

Під час розмови, консультант(ка) допомагає визначити, що абонент(ка) може зробити для підтримки постраждалої особи, не наражаючи на додаткову небезпеку ні її, ні себе. Абонентові(ці) не рекомендується самостійно з'ясовувати стосунки з кривдником(цею) або вчиняти дії, які можуть призвести до загострення ситуації.

Важливо поінформувати абонента(ку) про доступні служби, способи звернення та можливі заходи захисту. За можливості третій особі рекомендується передати постраждалій особі контакти НГЛ та запропонувати їй звернутися безпосередньо для отримання індивідуальної консультації.

Якщо постраждала особа є повнолітньою та дієздатною, консультант(ка) не рекомендує третій особі ухвалювати рішення замість неї, примушувати її залишити кривдника(цю), звернутися до поліції або скористатися певною послугою. Допомога має бути спрямована на підтримку, інформування та розширення можливостей постраждалої особи самостійно ухвалювати рішення.

Якщо постраждалою особою є дитина або недієздатна особа, а також у випадках, що потребують невідкладного реагування, консультант(ка) діє

відповідно до спеціальних алгоритмів цих СОП та вимог законодавства України.

Консультант(ка) не встановлює достовірність факту насильства та не проводить власного розслідування, основним завданням такої консультації є оцінка наявної інформації з позиції безпеки, надання третій особі чіткого алгоритму можливих дій.

Відповідно до пунктів 6, 7 частини першої статті 4 та частини третьої статті 19 Закону України «Про запобігання та протидію домашньому насильству», забезпечується конфіденційність інформації про осіб, які повідомили про домашнє насильство, та добровільність отримання допомоги постраждалими особами, крім дітей і недієздатних осіб; особи, яким стало відомо про вчинення домашнього насильства, повідомляють про це визначених законом суб'єктів.

5.13. Консультування осіб, які вчиняють насильство (кривдників/кривдниць)

На Національну гарячу лінію можуть звертатися особи, які вчиняють або вчиняли насильство, а також особи, які усвідомлюють наявність у власній поведінці виявів агресії, потягу до контролю чи інших насильницьких дій та прагнуть змінити таку поведінку. Звернення також можуть стосуватися отримання інформації щодо відповідальності за вчинення гендерно зумовленого насильства, зокрема домашнього насильства, застосування спеціальних заходів щодо протидії домашньому насильству, проходження програм для кривдників(ць), отримання психологічної чи правничої допомоги.

Консультування таких абонентів(ок) здійснюється з дотриманням принципів поваги до гідності людини, неупередженості та професійної нейтральності. Водночас консультант(ка) займає чітку позицію щодо неприпустимості будь-яких форм насильства та не допускає його виправдання обставинами, поведінкою постраждалої особи, ревнощами, конфліктами, вживанням алкоголю чи іншими чинниками.

Під час консультації важливо сприяти усвідомленню абонентом(кою) власної відповідальності за насильницькі дії та їхні наслідки. Консультант(ка) не підтримує заперечення або применшення насильства, перекладання відповідальності на постраждалу особу чи інших членів сім'ї. При цьому комунікація не повинна мати обвинувального або осудливого характеру, оскільки одним із завдань консультування є підтримка контакту з абонентом(кою) та формування мотивації до зміни власної поведінки.

Особлива увага приділяється оцінці актуальної ситуації та ризику повторного або подальшого вчинення насильства. Якщо за змістом звернен-

ня вбачається можливість безпосередньої загрози життю чи здоров'ю постраждалої особи, дітей, інших осіб або самого(ї) абонента(ки), консультант(ка) зосереджується насамперед на недопущенні ескалації ситуації та визначенні безпечних дій. За потреби абонентові(ці) може бути рекомендовано припинити конфліктну взаємодію, дистанціюватися від постраждалої особи, не продовжувати переслідування, погрози чи інші насильницькі дії та звернутися по відповідну професійну допомогу.

У межах психологічної складової консультації консультант(ка) може допомогти абонентові(ці) краще усвідомити власні емоційні реакції, розпізнавати ситуації та стани, які передують агресивній або насильницькій поведінці, визначати ненасильницькі способи реагування та формувати мотивацію до подальшої роботи над зміною поведінки. При цьому консультація на НГЛ не замінює спеціалізованої тривалої роботи з особами, які вчиняють домашнє насильство.

Консультант(ка) може надати інформацію щодо правових наслідків вчинення домашнього насильства, передбачених законодавством спеціальних заходів щодо протидії домашньому насильству, а також можливості та порядку проходження програм для кривдників(ниць).

Консультування особи, яка вчиняє насильство, не передбачає виправдання її дій, примирення сторін або переконання постраждалої особи відновити чи продовжити стосунки з кривдником(цею). Пріоритетом у роботі залишається припинення насильницької поведінки, недопущення її повторення, безпека постраждалої особи та інших осіб, які можуть перебувати під загрозою, а також формування відповідального ставлення кривдника(ці) до власної поведінки та її наслідків.

5.14. Консультування осіб, які перебувають за межами України

НГЛ надає консультаційну підтримку особам, які перебувають за межами України, у межах своєї компетенції та з урахуванням особливостей отримання допомоги в державі фактичного перебування абонента(ки). Перебування особи за межами України не є підставою для відмови у прийнятті та опрацюванні звернення.

Алгоритм консультування особи, яка перебуває за межами України

Крок 1. Визначити місце фактичного перебування. Уточнити державу перебування абонента(ки), а за необхідності – населений пункт або регіон, якщо ця інформація потрібна для пошуку відповідної допомоги.

Крок 2. Оцінити актуальну безпеку та ризики. З'ясувати, чи перебуває абонент(ка) зараз у безпеці та чи існує безпосередня загроза життю або здоров'ю. За наявності ризику насильства, експлуатації, переслідування,

суїцидальної поведінки або інших загроз провести оцінку відповідно до встановлених процедур НГЛ. У разі безпосередньої загрози життю чи здоров'ю пріоритетним є звернення до екстрених служб держави фактичного перебування.

Крок 3. Визначити актуальну потребу. Уточнити, якої допомоги потребує абонент(ка): психологічної, медичної, соціальної, правничої, безпекової, допомоги у зв'язку з домашнім або гендерно зумовленим насильством, торгівлею людьми, експлуатацією чи іншими обставинами.

Крок 4. Надати підтримку в межах компетенції НГЛ. Надати психологічну та інформаційну підтримку, допомогти абоненту(ці) визначити можливі варіанти дій, оцінити їхню безпечність і доступність. Перебування за межами України не обмежує можливість отримання психологічної та інформаційної підтримки на НГЛ у межах її компетенції.

Крок 5. Здійснити перенаправлення за місцем фактичного перебування. За потреби надати актуальні та, наскільки можливо, перевірені контакти відповідних служб у державі перебування: екстрених і правоохоронних служб, медичних закладів, спеціалізованих сервісів для постраждалих від насильства, притулків, соціальних служб, кризових ліній, служб захисту дітей, організацій з протидії торгівлі людьми та інших надавачів допомоги. Консультант(ка) пояснює, яку допомогу може надати відповідна служба та, наскільки це відомо, яким способом до неї можна звернутися.

Крок 6. Визначити необхідність звернення до українських установ. Якщо питання стосується документів, взаємодії з органами України, консульського захисту або інших питань, що належать до компетенції українських державних органів, надати інформацію про можливість звернення до відповідної дипломатичної установи України або іншого компетентного органу.

Крок 7. Узгодити найближчий безпечний крок. Перед завершенням консультації уточнити, чи зрозуміла для абонента(ки) надана інформація та який із запропонованих варіантів є для нього/неї доступним і безпечним. За можливості визначити конкретний найближчий крок: звернення до місцевої служби, безпечної особи, медичного закладу, спеціалізованої організації, дипломатичної установи України або іншого відповідного ресурсу.

Крок 8. Завершити консультацію. За потреби повторити ключові контакти та рекомендації, нагадати про можливість повторного звернення на НГЛ та переконатися, наскільки це можливо в умовах дистанційного консультування, що після завершення контакту абонент(ка) має зрозумілий і реалістичний подальший маршрут допомоги.

Важливо: консультант(ка) не гарантує результат звернення до іноземної служби або організації та не надає правових консультацій щодо законодавства іншої держави поза межами своєї компетенції. У разі відсутності перевіреної інформації консультант(ка) не надає неперевіраних контактів або припущень щодо порядку отримання допомоги.

5.15. Опрацювання звернень щодо інших форм гендерно зумовленого насильства

Звернення щодо випадків гендерно зумовленого насильства, які не охоплені окремими алгоритмами цього СОП, але вчиняються щодо особи через її стать або непропорційно впливають на осіб певної статі.

Такі звернення можуть стосуватися, зокрема:

- сексуальних домагань у публічному просторі, закладах освіти, на роботі або в інших середовищах;
- переслідування, нав'язливого контакту, залякування та погроз;
- гендерно зумовлених принижень, образ, шантажу, примусу чи контролю;
- поширення або погрози поширення приватної чи інтимної інформації, фото- та відеоматеріалів без згоди особи;
- репродуктивного примусу та інших форм контролю репродуктивної поведінки;
- насильства, пов'язаного з дискримінаційними гендерними стереотипами, нормами та очікуваннями;
- примушування до вступу в шлюб;
- інших дій, які можуть мати ознаки гендерно зумовленого насильства.

Під час консультування консультант(ка):

1. З'ясовує обставини звернення та допомагає особі визначити її першочерговий запит і потреби;
2. Проводить первинну оцінку безпеки, зокрема з'ясовує наявність актуальних погроз, переслідування, фізичного чи сексуального насильства, доступу кривдника(ці) до зброї, погроз убивством або заподіянням шкоди, а також ризиків для дітей чи інших осіб;
3. У разі безпосередньої загрози життю або здоров'ю рекомендує звернутися до екстрених служб та допомагає визначити найбезпечніший алгоритм дій відповідно до обставин конкретного випадку;

4. Надає психологічну підтримку, дотримуючись постраждалоорієнтованого, травмоінформованого, гендерно чутливого та недискримінаційного підходів. Консультант(ка) уникає звинувачення постраждалої особи та не ставить під сумнів її переживання;
5. Інформує про можливі способи захисту прав та, відповідно до потреб і за згодою особи, здійснює перенаправлення до компетентних державних органів, установ, служб та організацій для отримання правової, психологічної, соціальної, медичної чи іншої спеціалізованої допомоги;
6. У разі виявлення ознак конкретної форми насильства, для якої цим СОП передбачено окремий алгоритм (домашнє насильство, сексуальне насильство, торгівля людьми, онлайн-переслідування тощо), подальше консультування здійснюється за відповідним алгоритмом.

Під час опрацювання таких звернень ключовими принципами є безпека постраждалої особи, конфіденційність, повага до її рішень та автономії, недискримінація, уникнення повторної травматизації та надання інформації, необхідної для усвідомленого ухвалення рішень.

РОЗДІЛ 6. ОСОБЛИВОСТІ РОБОТИ З ОКРЕМИМИ КАТЕГОРІЯМИ АБОНЕНТІВ І АБОНЕНТОК

6.1. ОСОБИ З ІНВАЛІДНІСТЮ

Консультування осіб з інвалідністю здійснюється на засадах рівності, недискримінації, доступності, поваги до гідності, автономії та безбар'єрності. Наявність інвалідності сама по собі не є підставою для припущень щодо здатності людини розуміти інформацію, ухвалювати рішення або визначати власні потреби.

Безбар'єрний підхід передбачає не однаковий спосіб консультування для всіх, а усунення або мінімізацію комунікаційних бар'єрів відповідно до потреб конкретної людини. Такий підхід відповідає принципам Конвенції ООН про права осіб з інвалідністю та рекомендаціям ВООЗ щодо інклюзивності й доступності послуг та інформації.

Відповідно під час телефонної консультації особи з інвалідністю консультант(ка):

- уточнює потребу в адаптації комунікації, наприклад: «Чи потрібно мені якось адаптувати нашу розмову, щоб вам було зручніше?»;
- говорить безпосередньо з абонентом(кою), навіть якщо в комунікації допомагає інша особа;
- за потреби адаптує темп розмови, використовує прості й однозначні формулювання, ставить одне запитання за один раз та надає достатньо часу для відповіді. Перевіряє правильність взаємного розуміння;
- не підвищує голос без потреби, не використовує дитячий або поблаглиивий тон, не завершує фрази замість людини та не робить висновків про її можливості лише на підставі особливостей мовлення чи комунікації;
- якщо телефонний формат створює бар'єр, пропонує доступний альтернативний канал комунікації НГЛ, якщо він відповідає потребам і є безпечним для людини.

Якщо звернення стосується насильства, консультант(ка) додатково враховує, чи залежить людина від кривдника(ці) у пересуванні, догляді, комунікації, доступі до телефону, лікарських засобів, допоміжних засобів, документів або коштів. Така залежність може впливати на рівень ризику та реалістичність запропонованого плану безпеки. Тому рекомендації мають бути не лише формально доступними, а й фактично здійсненими для конкретної людини.

Практичні орієнтири безбар'єрної комунікації під час телефонного консультування

Якщо під час консультації...	Дії консультанта/консультантки
Людині складно почути інформацію	Уточнює, чи комфортна гучність/темп; повторює або пропонує доступний текстовий канал.
Людині потрібно більше часу для відповіді	Не перебиває, витримує паузу, не завершує відповідь замість неї.
Людині складно сприймати складні формулювання	Використовує короткі речення, ставить одне запитання за один раз, пропонує конкретні варіанти.
У розмові бере участь асистент/родич	Звертається безпосередньо до абонента(ки) та уточнює його/її згоду на участь іншої особи.
Людина залежить від кривдника(ці) у догляді чи пересуванні	Враховує цю залежність під час оцінки ризику та складання плану безпеки.
Запропонована служба фізично або комунікаційно недоступна	Шукає інший реалістичний спосіб отримання допомоги, а не формально завершує перенаправлення.

6.2. ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНІ ОСОБИ (ВПО) ТА ОСОБИ, ЯКІ ПЕРЕБУВАЮТЬ НА ТИМЧАСОВО ОКУПОВАНИХ ТЕРИТОРІЯХ

НГЛ надає консультаційну підтримку внутрішньо переміщеним особам і особам, які перебувають на тимчасово окупованих територіях України, з урахуванням їхнього фактичного місця перебування, безпекової ситуації, доступу до засобів зв'язку, державних і недержавних сервісів, документів, житла, соціальної підтримки та інших обставин, що можуть впливати на можливість отримання допомоги.

Статус ВПО, відсутність такого статусу, перебування на тимчасово окупованій території або відсутність документів не є підставою для відмови у прийнятті та опрацюванні звернення на НГЛ.

6.2.1. Особливості консультування внутрішньо переміщених осіб

Під час консультування ВПО консультант(ка) враховує, що переміщення може супроводжуватися втратою або пошкодженням житла, документів, роботи та джерел доходу, розривом соціальних зв'язків, розділенням сім'ї, повторними переміщеннями, труднощами з доступом до медичних,

соціальних, освітніх та інших послуг, а також підвищеним психоемоційним навантаженням.

У разі звернення щодо домашнього або гендерно зумовленого насильства додатково враховується, що переміщення, економічна залежність, спільне проживання з кривдником(цею), відсутність альтернативного житла, догляд за дітьми або іншими залежними особами та обмежені фінансові ресурси можуть створювати додаткові бар'єри для отримання допомоги та виходу з небезпечної ситуації.

Під час консультування консультант(ка):

- визначає актуальну потребу та, за необхідності, оцінює ризики для життя, здоров'я та безпеки;
- уточнює фактичне місце перебування лише в обсязі, необхідному для визначення доступної допомоги;
- не виходить із припущення, що наявність статусу ВПО автоматично визначає потреби людини;
- враховує можливі труднощі з житлом, документами, доходами, соціальними виплатами, медичною та психологічною допомогою;
- за потреби надає інформацію про відповідні державні, місцеві, громадські, благодійні та інші доступні сервіси;
- здійснює перенаправлення з урахуванням фактичного місця перебування, потреб та безпеки абонента(ки).

6.2.2. Особливості консультування осіб, які перебувають на тимчасово окупованих територіях

Під час консультування особи, яка перебуває на тимчасово окупованій території, першочергово оцінюється безпека комунікації.

Консультант(ка) враховує можливість контролю засобів зв'язку, перевірки телефону, доступу сторонніх осіб до повідомлень та історії дзвінків, прослуховування розмови, обмеження доступу до інтернету, а також інші обставини, за яких сам факт звернення по допомогу може створити додаткову небезпеку.

На початку та в процесі консультації, якщо це доцільно, консультант(ка) уточнює, чи безпечно абоненту(ці) говорити та продовжувати комунікацію.

Якщо існує ризик розкриття факту звернення, консультант(ка):

- не наполягає на продовженні розмови;
- не ставить зайвих або деталізованих запитань;

- збирає лише мінімально необхідну інформацію;
- не рекомендує дій, які можуть привернути увагу або підвищити небезпеку;
- за можливості узгоджує з абонентом(кою) безпечний спосіб подальшої комунікації;
- враховує ризики, пов'язані зі збереженням контактів, повідомлень, посилянь та іншої інформації на пристрої.

Консультант(ка) враховує, що доступ до українських державних органів, правоохоронних органів, спеціалізованих служб підтримки, медичних та соціальних послуг на ТОТ може бути відсутнім або суттєво обмеженим. Тому рекомендації повинні бути реалістичними та враховувати фактичні можливості людини.

Консультант(ка) не наполягає на зверненні до структур або осіб на тимчасово окупованій території, якщо таке звернення може створити додатковий ризик для абонента(ки).

6.2.3. Планування безпеки та визначення подальших дій

У випадках насильства, погроз, переслідування, експлуатації, примусу або інших загроз планування безпеки здійснюється індивідуально з урахуванням фактичних можливостей абонента(ки).

Під час визначення можливих дій консультант(ка) може допомогти встановити:

- чи є безпечна особа, якій абонент(ка) довіряє;
- чи існує безпечне місце, куди людина може переміститися у разі загострення небезпеки;
- який спосіб комунікації є найбільш безпечним;
- які документи, кошти, засоби зв'язку, лікарські засоби та інші необхідні ресурси доступні людині;
- які служби або організації можуть бути фактично доступними;
- які дії можуть підвищити ризик та яких заходів безпеки необхідно дотримуватися.

Якщо абонент(ка) порушує питання виїзду з тимчасово окупованої території, консультант(ка) не гарантує можливість або безпеку конкретного маршруту та не рекомендує неперевіраних маршрутів чи способів виїзду. У межах компетенції НГЛ надається актуальна перевірена інформація про відповідні державні та спеціалізовані ресурси, якщо така інформація доступна.

6.2.4. Психологічна підтримка

Консультант(ка) враховує можливий вплив вимушеного переміщення, тривалого перебування в умовах окупації, небезпеки, ізоляції, втрати соціальних зв'язків і невизначеності на психоемоційний стан людини.

Психологічна підтримка спрямовується на стабілізацію актуального стану, підтримку відчуття контролю та спроможності, визначення доступних ресурсів і найближчих реалістичних дій.

Консультант(ка) не знецінює рішення людини залишатися на тимчасово окупованій території або її неможливість виїхати та не покладає на неї відповідальність за обставини, які обмежують доступ до допомоги.

Важливо: під час консультування осіб, які перебувають на тимчасово окупованих територіях, будь-яка рекомендація оцінюється не лише з точки зору її потенційної користі, а й з точки зору можливого ризику для безпеки людини. Якщо певна дія, звернення до служби, збереження інформації або продовження комунікації може збільшити небезпеку, пріоритет надається безпечнішому варіанту.

6.3. БІЖЕНЦІ ТА ОСОБИ, ЯКІ ПЕРЕБУВАЮТЬ ПІД ТИМЧАСОВИМ ЗАХИСТОМ

Під час консультування біженців та осіб, які перебувають під тимчасовим або іншим видом захисту за межами України, консультант(ка) враховує особливості їхнього правового та соціального становища, фактичне місце перебування, доступ до послуг, мовні та культурні бар'єри, а також можливі ризики насильства, експлуатації та торгівлі людьми.

Консультант(ка):

- визначає актуальну потребу та, за необхідності, оцінює ризики для життя, здоров'я і безпеки;
- надає психологічну та інформаційну підтримку в межах компетенції НГЛ;
- враховує можливі труднощі з житлом, документами, працевлаштуванням, соціальною підтримкою та доступом до медичних, правничих й інших послуг;
- за потреби здійснює перенаправлення до компетентних служб та організацій у державі фактичного перебування;
- у питаннях, що належать до компетенції України, інформує про можливість звернення до відповідних українських органів або дипломатичних установ.

Консультант(ка) не визначає самостійно правовий статус чи законність перебування особи на території України чи інших держав, а також не надає правових консультацій щодо законодавства іноземної держави поза межами своєї компетенції.

У разі безпосередньої загрози життю чи здоров'ю пріоритетним є звернення до екстрених служб держави фактичного перебування особи.

6.4. ВІЙСЬКОВОСЛУЖБОВЦІ/ВІЙСЬКОВОСЛУЖБОВИЦІ, ВЕТЕРАНИ/ВЕТЕРАНКИ ТА ЧЛЕНИ/ЧЛЕНКИНІ ЇХНІХ СІМЕЙ

Під час консультування військовослужбовців(виць), ветеранів(ок) та членів(кинь) їхніх сімей консультант(ка) враховує можливий вплив бойового досвіду, поранення, втрат, тривалого перебування в умовах небезпеки, розлуки з родиною, повернення до цивільного життя та інших пов'язаних із війною обставин на психоемоційний стан, сімейні стосунки та потреби людини.

Консультант(ка):

- не робить припущень щодо психоемоційного стану, поведінки або схильності до насильства виключно на підставі військового чи ветеранського статусу;
- за необхідності оцінює актуальні ризики для життя та здоров'я, зокрема суїцидальний ризик, ризик самопошкодження, насильства та доступ до зброї;
- у випадках домашнього або гендерно зумовленого насильства не виправдовує насильницьку поведінку бойовим досвідом, стресом, вживанням алкоголю чи інших психоактивних речовин;
- враховує потреби та безпеку членів(кинь) сім'ї, зокрема дітей;
- надає психологічну та інформаційну підтримку в межах компетенції НГЛ;
- за потреби здійснює перенаправлення до спеціалізованих психологічних, медичних, соціальних, правничих, ветеранських та інших доступних служб.

Під час консультування членів(кинь) сімей військовослужбовців(виць) та ветеранів(ок) консультант(ка) враховує можливе психоемоційне навантаження, пов'язане з тривалою розлукою, очікуванням, втратою, змінами у сімейних ролях, доглядом за пораненою або хворою близькою особою та адаптацією після повернення військовослужбовця(виці).

У разі виявлення безпосередньої загрози життю чи здоров'ю консультант(ка) діє відповідно до встановлених алгоритмів реагування НГЛ.

6.5. ЛГБТК+ ОСОБИ

Під час консультування ЛГБТК+ осіб консультант(ка) дотримується принципів рівності, недискримінації, поваги до гідності, конфіденційності та права людини на самовизначення. Належність до ЛГБТК+ спільноти сама по собі не визначає потреби людини та не повинна впливати на якість, обсяг або характер допомоги.

Водночас консультант(ка) враховує, що сексуальна орієнтація, гендерна ідентичність чи гендерне самовираження можуть бути пов'язані з додатковими ризиками насильства, дискримінації, стигматизації, переслідування або обмеження доступу до допомоги.

Під час консультації ЛГБТК+ осіб консультант(ка):

- не робить припущень щодо сексуальної орієнтації, гендерної ідентичності чи характеру стосунків людини та не ставить запитань про них, якщо така інформація не є необхідною для розуміння запиту, оцінки ризиків або надання допомоги;
- використовує ім'я та форму звертання, визначені самою людиною; якщо консультант(ка) не впевнений(на) у коректному звертанні, це доцільно уточнити без припущень і оцінювання;
- не допускає стигматизуючих, оцінювальних або дискримінаційних висловлювань і не розглядає сексуальну орієнтацію чи гендерну ідентичність як проблему, яку необхідно змінити;
- не спонукає людину до розкриття інформації про себе, якщо вона не готова або це не є необхідним для консультації. Інформація про сексуальну орієнтацію чи гендерну ідентичність потребує особливо обережного поводження, оскільки її небажане розкриття може створити додаткові ризики для людини;
- під час перенаправлення враховує безпечність, доступність і недискримінаційність рекомендованої служби або організації; за можливості перевага надається перевіреним сервісам, здатним надати допомогу без дискримінації.

Якщо звернення стосується насильства, консультант(ка) додатково з'ясовує, чи використовуються сексуальна орієнтація або гендерна ідентичність людини як засіб тиску чи контролю або як обґрунтування вчинення насильства. Зокрема слід враховувати погрози небажаного розкриття цієї інформації (аутингу), шантаж, ізоляцію, погрози розривом зв'язків із родиною чи спільнотою, дискримінацію або інші дії, спрямовані на залякування та контроль. Такі обставини враховуються

під час оцінки ризиків, планування безпеки та визначення можливих подальших дій. Окрім того, під час консультування є необхідність враховувати специфічні вияви гендерно зумовленого насильства щодо людей з різною сексуальною орієнтацією та гендерною ідентичністю.

РОЗДІЛ 7. ОНЛАЙН-КОНСУЛЬТУВАННЯ

7.1. ЗАГАЛЬНІ СТАНДАРТИ ОНЛАЙН-КОНСУЛЬТУВАННЯ

Онлайн-консультування є одним із форматів надання інформаційної, психологічної та юридичної допомоги на НГЛ та здійснюється через визначені ГО «Ла Страда-Україна» офіційні онлайн-канали комунікації. Онлайн-консультування є повноцінним форматом роботи НГЛ та здійснюється відповідно до загальних принципів і стандартів консультування, визначених цими СОП, з урахуванням особливостей дистанційної текстової взаємодії.

Онлайн-формат розширює можливості доступу до допомоги, зокрема для осіб, які не мають можливості або не готові звертатися телефоном, перебувають в умовах обмеженої приватності чи з інших причин надають перевагу письмовій комунікації. Водночас під час онлайн-консультування особливого значення набуває забезпечення безпеки та конфіденційності абонента(ки), оскільки доступ до пристрою, облікового запису або історії листування може контролюватися іншою особою.

Тому онлайн-консультування здійснюється з урахуванням безпечності обраного каналу комунікації, принципу мінімально необхідного збору інформації та права абонента(ки) самостійно визначати прийнятний і безпечний для нього/неї спосіб взаємодії з НГЛ.

Онлайн-консультування здійснюється з дотриманням таких стандартів:

- **безпека та конфіденційність.** Консультант(ка) враховує безпечність умов онлайн-комунікації, зокрема можливість доступу сторонніх осіб до пристрою, облікового запису або листування. За потреби абоненту(ці) пропонується альтернативний безпечний спосіб комунікації;
- **право вибору та автономія.** Абонент(ка) самостійно визначає прийнятний для себе спосіб і темп комунікації. Консультант(ка) не чинить тиску щодо розкриття інформації чи ухвалення певного рішення, крім випадків, передбачених процедурами екстреного реагування;
- **зрозуміла та професійна комунікація.** Повідомлення мають бути чіткими, доступними та структурованими. Консультант(ка) уникає оцінювальних суджень, звинувачення, знецінення, дискримінаційної лексики, надмірного професійного жаргону та великих масивів інформації в одному повідомленні;
- **урахування специфіки текстової взаємодії.** Відсутність голосу, інтонації та інших невербальних сигналів компенсується уточнювальними

запитаннями та перевіркою правильності розуміння. Паузи, короткі відповіді або особливості письма самі по собі не є підставою для висновків щодо стану, намірів чи поведінки абонента(ки);

- **мінімізація інформації.** Під час онлайн-консультування запитується та фіксується лише інформація, необхідна для надання консультації, оцінки ризиків, перенаправлення або реагування відповідно до цих СОП;
- **безперервна оцінка ризиків.** Консультант(ка) залишається уважним(ою) до ознак загрози життю, здоров'ю чи безпеці впродовж усієї онлайн-взаємодії. У разі виявлення ризиків подальші дії здійснюються відповідно до пунктів 7.6, 7.7 та Розділу 9 цих СОП.

Дотримання зазначених стандартів забезпечує послідовність, якість і безпечність онлайн-консультування та сприяє створенню умов, у яких абонент(ка) може отримати необхідну підтримку в доступному для нього/неї форматі. Конкретні особливості ведення онлайн-консультації, забезпечення конфіденційності, оцінки ризиків та реагування в разі переривання контакту визначаються наступними пунктами цього розділу.

7.2. ЕТАПИ ВЕДЕННЯ ОНЛАЙН-КОНСУЛЬТУВАННЯ

Онлайн-консультування здійснюється послідовно та передбачає встановлення контакту, визначення запиту й актуальних потреб абонента(ки), уточнення ситуації та оцінку безпеки, надання підтримки, спільний пошук можливих варіантів дій і завершення взаємодії. Послідовність і тривалість окремих етапів можуть змінюватися залежно від змісту звернення, стану абонента(ки) та наявності ризиків.

Незалежно від змісту звернення онлайн-консультування ґрунтується на підтримувальній моделі комунікації. Консультант(ка) демонструє уважність до досвіду абонента(ки), визнає значущість звернення, утримується від засудження та оцінювання, а в ситуаціях насильства сприяє зменшенню почуття провини та самообвинувачення.

Важливим є не ухвалення рішення замість людини, а допомога у визначенні доступних ресурсів, можливих варіантів дій та безпечного наступного кроку.

Онлайн-консультування передбачає наступні основні етапи.

1. Встановлення контакту та перевірка можливості безпечної комунікації.

Консультант(ка) вітається, встановлює первинний контакт і демонструє готовність вислухати й надати допомогу. Виходячи зі змісту звернення,

уточнюється, чи може абонент(ка) безпечно продовжувати листування. Особливої уваги це потребує у випадках домашнього насильства, переслідування, контролю або іншої ситуації, коли факт звернення по допомогу може створювати додаткову небезпеку.

2. Визначення запиту та актуальної потреби.

Консультант(ка) з'ясовує причину звернення та те, якої допомоги абонент(ка) потребує насамперед. Якщо звернення містить декілька проблем або значний обсяг інформації, консультант(ка) допомагає структурувати ситуацію та визначити першочергову потребу. Запитання ставляться поступово, уникаючи перевантаження людини великою кількістю запитань одночасно.

3. Уточнення ситуації та оцінка безпеки й ризиків.

Для розуміння ситуації консультант(ка) уточнює лише інформацію, необхідну для надання допомоги. Особлива увага приділяється обставинам, які можуть свідчити про загрозу життю чи здоров'ю абонента(ки) або інших осіб. Оцінка ризиків здійснюється впродовж усієї консультації та може повторюватись у разі появи нової інформації. Особливості оцінки ризиків під час текстового консультування визначені в пункті 7.7 цих СОП.

4. Надання підтримки та консультації.

Відповідно до запиту консультант(ка) надає інформаційну, психологічну та/або правову консультацію в межах своєї компетенції.

Якщо абонент(ка) перебуває в стані вираженого емоційного напруження, паніки, розгубленості або шоку, першочерговим завданням є короткострокова стабілізація стану та надання першої психологічної допомоги, після чого консультант(ка) переходить до обговорення можливих дій та рішень.

Інформація подається зрозуміло, послідовно та в обсязі, який відповідає актуальним потребам і стану людини. Консультант(ка) підтримує абонента(ку), допомагає зорієнтуватись у ситуації та, за необхідності, надає інформацію про доступні служби, організації та інші ресурси допомоги.

5. Спільний пошук варіантів дій та визначення наступного кроку.

Консультант(ка) допомагає абоненту(ці) розглянути можливі варіанти дій, оцінити доступні ресурси та визначити прийнятний і безпечний спосіб подальшого реагування. Вибір конкретного варіанта, за винятком випадків, передбачених процедурами екстреного реагування, залишається за абонентом(кою). У ситуаціях підвищеного ризику пріоритетом є не вирішення всіх проблем у межах однієї консультації, а визначення найближчого реалістичного та безпечного кроку.

6. Завершення консультації.

Перед завершенням консультант(ка) за потреби узагальнює ключові результати консультації, уточнює, чи отримав(ла) абонент(ка) необхідну інформацію та чи залишилися питання, які потребують доопрацювання. За необхідності повторно надається інформація про можливість звернення до НГЛ або інших доступних ресурсів допомоги.

Під час усіх етапів онлайн-консультування неприпустимим є тиск на абонента(ку) з метою отримання інформації, до розкриття якої людина не готова; засудження її рішень, почуттів або поведінки; підганяння; нав'язування конкретного способу дій; припущення щодо мотивів поведінки постраждалої особи чи кривдника(ці); а також надання гарантій щодо результатів дій інших служб або розвитку ситуації.

У разі виявлення на будь-якому етапі ознак безпосередньої загрози життю чи здоров'ю пріоритет надається оцінці безпеки та відповідному реагуванню згідно з положеннями цих СОП.

7.3. ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ КОНФІДЕНЦІЙНОСТІ ТА ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ ПІД ЧАС ОНЛАЙН-КОНСУЛЬТУВАННЯ

Конфіденційність є обов'язковою умовою онлайн-консультування на НГЛ. Особливістю онлайн-взаємодії є те, що інформація, якою обмінюються консультант(ка) та абонент(ка), може зберігатися на пристрої, в обліковому записі, історії повідомлень або бути доступною іншим особам. У ситуаціях домашнього насильства, переслідування чи контролю це може створювати додаткові ризики для постраждалої особи. Тому захист конфіденційності під час онлайн-консультування передбачає не лише нерозголошення отриманої інформації, а й врахування цифрової безпеки абонента(ки).

Під час онлайн-консультування обробка персональних даних здійснюється відповідно до Законів України «Про захист персональних даних» та «Про інформацію», лише з визначеною метою та в обсязі, необхідному для надання консультації. Консультант(ка) запитує, фіксує, використовує та передає лише ту інформацію, яка є необхідною для надання консультації, перенаправлення або відповідного реагування. Обсяг і зміст персональних даних мають відповідати визначеній меті.

Під час онлайн-консультування консультант(ка) дотримується таких правил:

- **використання офіційних каналів НГЛ.** Консультування здійснюється виключно через визначені ГО «Ла Страда-Україна» канали та технічні засоби. Не допускається продовження консультації через особисті

номери телефонів, електронні адреси, акаунти в соціальних мережах чи месенджерах консультантів(ок);

- **мінімізація персональних даних.** Консультант(ка) запитує лише ту інформацію, яка необхідна для розуміння ситуації, надання консультації, оцінки ризиків або здійснення перенаправлення. Не слід з'ясувати ПІБ, точну адресу, номер телефону, місце роботи, документи чи інші ідентифікуючі дані, якщо вони не є необхідними для надання допомоги або відповідного реагування;
- **безпе́чність чатування.** Якщо під час звернення консультант(ка) припускає, що пристрій або обліковий запис абонента(ки) може контролюватися іншою особою, то має уточнити, чи безпечно продовжувати спілкування на цьому каналі. За потреби пропонує використання іншого доступного та безпечнішого способу звернення, в межах визначених каналів НГЛ;
- **робота з файлами та цифровими матеріалами.** Якщо абонент(ка) надсилає фотографії, скриншоти, документи, аудіо-, відеоматеріали чи інші файли, консультант(ка) опрацьовує їх лише в обсязі, необхідному для надання консультації. Не слід заохочувати надсилення матеріалів, що містять персональні дані або можуть створювати додаткові ризики для безпеки абонента(ки), якщо в цьому немає необхідності. Отримані матеріали можуть мати значення для захисту прав та законних інтересів абонента(ки) й використовуватися в межах відповідного провадження у порядку, визначеному законодавством України. Їхнє збереження, використання та передача уповноваженим органам здійснюються виключно на законних підставах із дотриманням вимог конфіденційності та захисту персональних даних;
- **нерозголошення інформації.** Інформація, отримана під час онлайн-консультації, не передається стороннім особам та не використовується поза межами професійної діяльності НГЛ. Доступ до інформації про звернення мають лише уповноважені працівники(ці) відповідно до їхніх функціональних обов'язків і внутрішніх процедур НГЛ;
- **інформування про межі конфіденційності.** Якщо ситуація потребує дій, за яких певна інформація може бути передана іншим службам або суб'єктам реагування відповідно до законодавства України та цих СОП, консультант(ка) пояснює абоненту(ці), яка інформація, кому та з якою метою може бути передана;
- **дотримання конфіденційності консультантом(кою).** Не допускається копіювання, фотографування, збереження або пересилання листування та матеріалів звернення на особисті пристрої, особисті електронні адреси, хмарні сховища чи приватні акаунти консультанта(ки). У ви-

падках, коли передача або збереження інформації необхідні для екстреного реагування, захисту життя чи здоров'я особи або передачі інформації уповноваженим органам, такі дії здійснюються в мінімально необхідному обсязі через визначені робочі канали НГЛ відповідно до законодавства України та цих СОП.

Дотримання цих вимог забезпечує конфіденційність онлайн-консультування, захист персональних даних та безпечне поводження з інформацією, отриманою під час звернення, з урахуванням прав та безпеки абонента(ки).

7.4. ОСОБЛИВОСТІ КОНСУЛЬТУВАННЯ В ЧАТАХ

Консультування в чатах має певну специфіку, пов'язану з текстовим форматом взаємодії. На відміну від телефонної консультації, консультант(ка) не має доступу до інтонації, темпу мовлення та інших невербальних виразів абонента(ки). Тому особливого значення набувають чіткість і доступність формулювань, послідовність діалогу, уважність до змісту повідомлень, уточнення та перевірка правильності розуміння ситуації.

Онлайн-консультація має зберігати характер живої взаємодії, а не перетворюватися на обмін великими інформаційними повідомленнями. Відповіді консультанта(ки) мають бути зрозумілими, достатньо короткими та безпосередньо пов'язаними із запитом людини. Значний обсяг інформації доцільно розділяти на логічні частини та надавати поступово. Запитання також варто ставити послідовно, залишаючи абоненту(ці) достатньо часу для відповіді.

Під час побудови текстової відповіді доцільно дотримуватися принципу «одна думка – одне повідомлення»: одне повідомлення має містити одну основну інформаційну, підтримувальну або уточнювальну думку. Якщо необхідно передати декілька важливих положень, інформація подається послідовно кількома короткими повідомленнями.

Текстове повідомлення може бути неоднозначним або сприйматися інакше, ніж мав/мала на увазі абонент(ка). У такому разі консультант(ка) уточнює інформацію та перевіряє правильність власного розуміння. Короткі відповіді, помилки, використання великих літер, емоді, відсутність розділових знаків, зміна стилю письма чи паузи між повідомленнями самі по собі не є достатньою підставою для висновків про емоційний стан, наміри або рівень ризику.

Відсутність голосу та інтонації потребує більш усвідомленого використання підтримувальних формулювань. Важливо дати абоненту(ці) зрозуміти, що його/її досвід почуттів і сприймається серйозно, підтримати самий факт звернення по допомогу та сприяти пошуку доступних ресурсів і можливих варіантів дій.

Під час текстового консультування консультант(ка) може орієнтуватися на наступні способи побудови підтримувальної комунікації.

Ситуація	Дії консультанта/консультантки	Приклад формулювання
Людина описує складну або травматичну ситуацію	Визнати значущість досвіду та підтримати факт звернення.	«Дякую, що написали про це. Розумію, що говорити про таку ситуацію може бути непросто».
Зміст повідомлення незрозумілий або неоднозначний	Уточнити, не роблячи припущень.	«Чи правильно я розумію, що...?»
Людина повідомляє багато інформації одночасно	Допомогти структурувати ситуацію та визначити першочергову потребу.	«Ви описали декілька важливих моментів. Давайте визначимо, з чого для вас важливо почати зараз».
Абонент(ка) звинувачує себе в пережитому насильстві	Не підтримувати самообвинувачення, акцентувати на відповідальності за вчинення насильства.	«Ви не винні. Відповідальність за насильницькі дії несе той/та, хто їх вчиняє».
Людина не знає, що робити далі	Допомогти визначити доступні варіанти, не ухвалюючи рішення замість неї.	«Можемо разом розглянути, які варіанти дій зараз для вас доступні та безпечні».
Абонент(ка) тривалий час не відповідає	Не підганяти; за потреби перевірити можливість продовження контакту.	«Якщо зараз вам незручно або небезпечно продовжувати розмову, ви можете написати нам пізніше. Наша гаряча лінія працює цілодобово – звертайтеся тоді, коли вам буде зручно та безпечно».
Абонент(ка) висловлює сильні емоції (страх, розпач, злість, розгубленість)	Визнати емоційний стан, не знецінювати його та допомогти зосередитися на актуальній потребі.	«Я бачу, що ця ситуація викликає у вас сильні переживання. Давайте спробуємо разом визначити, що зараз для вас найважливіше».

Наведені формулювання є орієнтовними та не мають використовуватися як обов'язкові шаблони. Консультант(ка) адаптує комунікацію до змісту звернення, стану, потреб та способу спілкування абонента(ки), зберігаючи професійні межі та принципи роботи НГЛ.

Під час спілкування консультант(ка) уникає моралізування, звинувачення, знецінення, сарказму, тиску, нав'язування власної позиції, дискримінації чи упередження. Не допускається примушування до розкриття інформації, яку абонент(ка) не готовий(ва) повідомляти, а також надання обіцянок чи гарантій щодо розвитку ситуації або результатів дій інших служб.

Абонент(ка) може потребувати часу для формулювання відповіді, осмислення отриманої інформації або тимчасово припинити листування через зміну обставин чи з міркувань безпеки. Відсутність миттєвої відповіді не трактується автоматично як завершення консультації. Якщо впродовж визначеного часу абонент(ка) не продовжує діалог, консультант(ка) може надіслати одне завершальне повідомлення в межах поточної консультації, наприклад: *«Бачу, що наразі ви не відповідаєте. Якщо зараз нема можливості продовжити розмову, ви можете звернутися до нас повторно в будь-який зручний для вас час»*. Після завершення консультації консультант(ка) не ініціює повторний контакт з абонентом(кою), крім випадків, прямо передбачених цими СОП. Дії у разі раптового переривання контакту за наявності ознак ризику визначені у пункті 7.6 цих СОП.

Якщо виникає необхідність передати чат іншому консультанту(ці), абонент(ка) має бути поінформований(а) про таку зміну. Передача здійснюється таким чином, щоб за можливості не змушувати людину повторно викладати вже повідомлені обставини.

Перехід з чату на телефонний або інший доступний канал комунікації здійснюється лише після уточнення, чи є такий спосіб безпечним і прийнятним для абонента(ки).

Консультант(ка) може використовувати заздалегідь підготовлені та автоматизовані повідомлення для привітання та встановлення первинного контакту, інформування про формат і режим роботи НГЛ, надання стандартної інформації про принципи консультування, технічних повідомлень, перевірених контактів служб та організацій, перенаправлення до відповідних фахівців(чинь) або партнерських організацій, а також завершення консультації. Такі повідомлення є допоміжним інструментом, не повинні підміняти індивідуальну роботу із запитом та перед надсиланням перевіряються і, за потреби, адаптуються кон-

сультантом(кою) до конкретної ситуації. Рішення щодо рівня ризику, необхідності екстреного реагування та рекомендацій для абонента(ки) ухвалює консультант(ка) на основі оцінки конкретної ситуації, а не автоматизовані інструменти.

Таким чином, під час консультування в чаті важливим є не максимальний обсяг наданої інформації, а якість контакту, розуміння актуальної потреби абонента(ки), надання необхідної підтримки та допомога у визначенні прийнятного й безпечного алгоритму дій.

7.5. ПРАВИЛА БЕЗПЕЧНОЇ ОНЛАЙН-КОМУНІКАЦІЇ

Під час онлайн-консультування консультант(ка) враховує, що пристрій, обліковий запис або листування абонента(ки) можуть бути доступними чи контролюватися іншою особою. Особливо це важливо у випадках гендерно зумовленого насильства, зокрема домашнього насильства, переслідування (сталкінгу), кібернасильства, сексуального насильства та сексуальних домагань, торгівлі людьми, гендерної дискримінації, а також інших форм насильства чи контролю з використанням цифрових технологій.

Якщо зі змісту звернення вбачається можливий ризик, консультант(ка) насамперед уточнює: «Чи безпечно вам зараз продовжувати листування?» За потреби з'ясовує, чи має хтось доступ до пристрою або облікового запису та чи може побачити повідомлення.

Якщо продовження листування може створювати небезпеку, разом з абонентом(кою) визначається більш безпечний варіант: продовжити спілкування пізніше, скористатися іншим безпечним пристроєм чи обліковим записом або обрати інший доступний канал звернення до НГЛ.

Чек-лист оцінки безпеки під час онлайн-консультування

Використовуйте ці запитання, щоб швидко оцінити безпечність онлайн-контакту та визначити прийнятний спосіб подальшої комунікації з абонентом(кою).

- Чи безпечно абоненту(ці) зараз продовжувати листування?
- Чи може хтось побачити або контролювати листування?
- Чи створює продовження онлайн-контакту додатковий ризик?
- Який спосіб подальшої комунікації є найбільш безпечним у цій ситуації?

Завдання консультанта(ки) – оцінити безпечність онлайн-контакту та допомогти обрати спосіб подальшої комунікації, який не створюватиме додаткової небезпеки для абонента(ки).

Консультант(ка) не рекомендує автоматично видаляти листування, історію браузера, змінювати паролі чи налаштування пристрою без оцінки можливих наслідків. Наприклад, якщо кривдник(ця) регулярно перевіряє телефон постраждалої особи, раптове видалення історії листування або зміна пароля може бути помічена, викликати підозру та посилити контроль або небезпеку. У такій ситуації консультант(ка) разом з абонентом(кою) визначає, які дії з пристроєм та історією звернення будуть безпечними саме для нього/неї.

7.6. АЛГОРИТМ ДІЙ У РАЗІ РАПТОВОГО ПЕРЕРИВАННЯ КОНТАКТУ

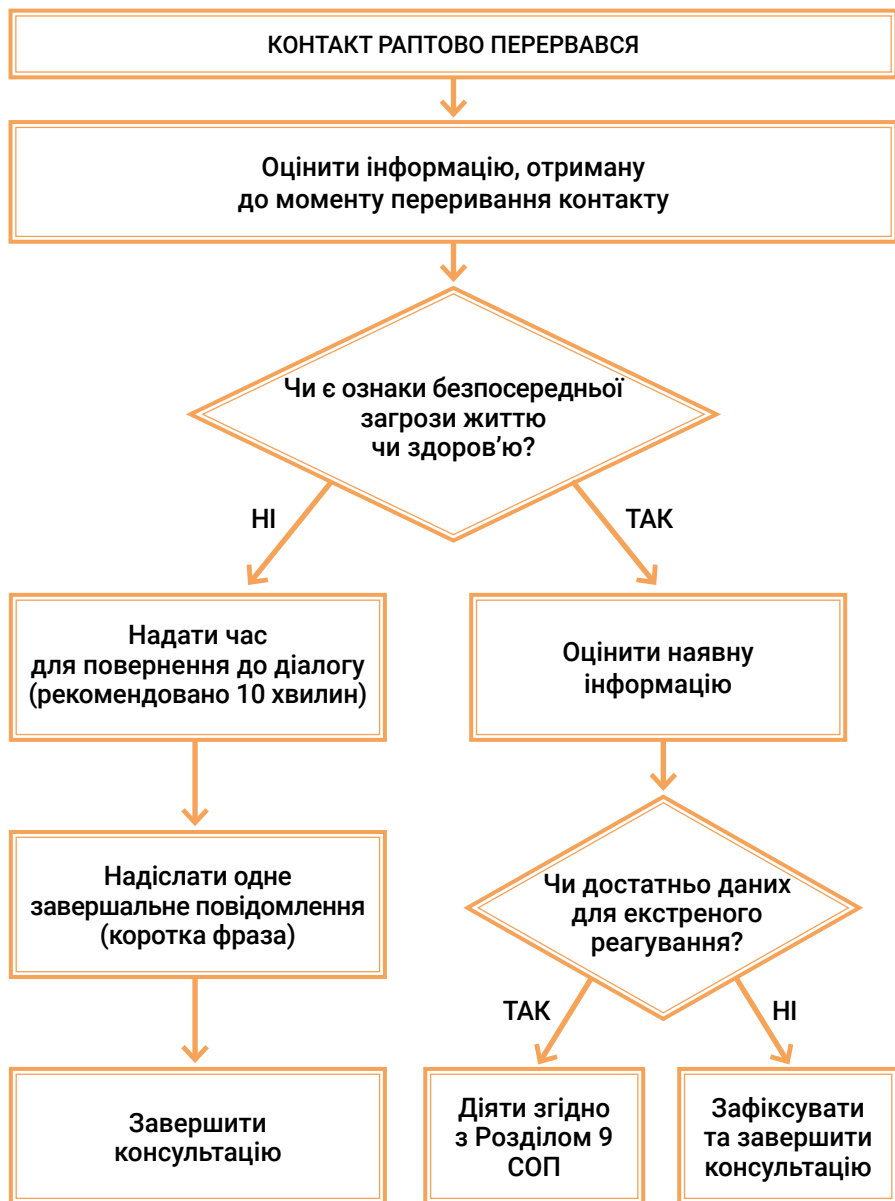
Раптове припинення відповідей під час онлайн-консультування не розглядається автоматично як свідоме завершення консультації. Причиною можуть бути технічні обставини, втрата доступу до пристрою або мережі, зміна умов безпеки, поява кривдника(ці) чи інші обставини. Подальші дії консультанта(ки) визначаються з урахуванням інформації, отриманої до моменту переривання контакту, та встановленого рівня ризику.

Якщо ознак безпосередньої загрози життю чи здоров'ю не виявлено, консультант(ка) надає абоненту(ці) час для повернення до діалогу.

Якщо впродовж 10 хвилин абонент(ка) не повертається до діалогу, консультантом(кою) може бути надіслано одне завершальне повідомлення, наприклад: «Бачу, що наразі ви не відповідаєте. Якщо зараз нема можливості продовжити розмову, ви можете звернутися до нас повторно в будь-який зручний для вас час». Після завершення консультації консультант(ка) не ініціює повторний контакт з абонентом(кою).

Якщо до моменту переривання контакту були виявлені ознаки безпосередньої загрози життю чи здоров'ю, консультант(ка) оцінює всю наявну інформацію та визначає можливість подальшого реагування. За наявності достатніх даних для здійснення екстреного реагування подальші дії здійснюються відповідно до Розділу 9 цих СОП.

У всіх випадках консультант(ка) діє, керуючись принципом «не нашкодь»: спроба відновити контакт не повинна створювати для абонента(ки) додаткову небезпеку, зокрема у випадках можливого контролю пристрою або листування іншою особою.

Алгоритм дій консультанта(ки)

7.7. ОСОБЛИВОСТІ ОЦІНКИ РИЗИКІВ ПІД ЧАС ТЕКСТОВОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ

Оцінка ризиків під час текстового консультування спрямована на визначення наявності та актуальності загрози життю чи здоров'ю абонента(ки) чи інших осіб та необхідності невідкладного реагування. Якщо зі змісту звернення вбачається можлива небезпека, консультант(ка) переходить до прямого уточнення обставин за допомогою коротких і послідовних запитань.

Ключові запитання для оцінки ризику

Необхідно з'ясувати	Приклад запитання
Безпека зараз	«Чи перебуваєте ви зараз у безпеці?»
Джерело небезпеки	«Чи є зараз поруч із вами людина, яка може вам нашкодити?»
Характер загрози	«Чи погрожує вам хтось зараз завдати шкоди?»
Можливість залишити небезпечне місце	«Чи можете ви зараз безпечно вийти або перейти в безпечніше місце?»
Загроза іншим особам	«Чи перебувають зараз у небезпеці діти або інші люди?»
Потреба в екстреній допомозі	«Чи потрібна вам зараз невідкладна допомога?»

Якщо повідомлення містить висловлювання, що можуть свідчити про безпосередню загрозу життю чи здоров'ю, погрози вбивством, суїцидальні наміри або інші ознаки високого ризику, ключові висловлювання абонента(ки) доцільно фіксувати дослівно, без інтерпретації або перепарафразування.

За наявності ознак високого ризику консультант(ка) ставить прямі та зрозумілі запитання про характер і актуальність загрози. Не слід уникати прямого запитання, якщо відповідь на нього необхідна для належної оцінки безпеки та визначення подальших дій.

Запитання використовуються відповідно до ситуації та отриманої інформації, а не як обов'язковий перелік для кожного звернення. Консультант(ка)

уточнює лише ті обставини, які необхідні для визначення актуальної небезпеки та подальших дій.

При оцінці ризику важливо встановити **три ключові складові**:

Чи існує загроза саме зараз?	Чи є реальний ризик заподіяння шкоди життю або здоров'ю?	Чи потребує ситуація негайного залучення відповідних служб?
-------------------------------------	---	--

Самий факт домашнього чи гендерно зумовленого насильства, переслідування, торгівлі людьми або іншої ситуації, з якою звертаються на НГЛ, не означає автоматичної необхідності екстреного реагування. Визначальними є актуальність загрози, її характер і обставини конкретної ситуації.

Якщо встановлено безпосередню загрозу життю чи здоров'ю, консультант(ка) діє відповідно до Розділу 9 «Реагування в екстрених випадках» цих СОП. У разі переривання контакту під час оцінки ризику застосовується алгоритм, визначений у пункті 7.6 цих СОП. Якщо під час онлайн-консультації встановлено необхідність невідкладного реагування, за можливості консультант(ка) продовжує підтримувати контакт з абонентом(кою) паралельно із вжиттям передбачених цими СОП заходів реагування.

Практичний принцип оцінки ризику: не робити припущень, а більше уточнювати інформацію; не збирати зайвої інформації з міркувань безпеки, а з'ясовувати лише те, що необхідне для визначення подальших дій.

РОЗДІЛ 8. ПЕРЕНАПРАВЛЕННЯ ТА ВЗАЄМОДІЯ ІЗ СЕРВІСАМИ ДОПОМОГИ

8.1. ЗАГАЛЬНІ ПРИНЦИПИ ПЕРЕНАПРАВЛЕННЯ ТА ВЗАЄМОДІЇ ІЗ СУБ'ЄКТАМИ РЕАГУВАННЯ

Перенаправлення є складовою консультування на НГЛ з попередження домашнього насильства, торгівлі людьми та гендерної дискримінації та здійснюється у випадках, коли запит абонента(ки) потребує отримання додаткової або спеціалізованої допомоги чи послуг, що виходять за межі повноважень і можливостей Національної гарячої лінії.

Метою перенаправлення є сприяння доступу абонента(ки) до необхідної правничої, психологічної, соціальної, медичної, правоохоронної та іншої допомоги відповідно до характеру звернення, визначених потреб, рівня безпеки та місця проживання або фактичного перебування особи.

Під час здійснення перенаправлення консультант(ка) керується принципами безпеки, конфіденційності, добровільності, поінформованості, поваги до гідності та права абонента(ки) самостійно ухвалювати рішення, недискримінації, доступності та відповідності допомоги актуальним потребам особи.

Залежно від характеру звернення, визначених потреб абонента(ки) та специфіки ситуації, зокрема у випадках домашнього насильства, гендерно зумовленого насильства, торгівлі людьми та/або дискримінації за ознакою статі, перенаправлення може здійснюватися до:

- органів Національної поліції України;
- центрів соціальних служб, центрів надання соціальних послуг та інших установ і закладів, що надають соціальні послуги;
- загальних та спеціалізованих служб підтримки постраждалих осіб, зокрема мобільних бригад соціально-психологічної допомоги, притулків для постраждалих осіб, кризових кімнат, денних центрів та інших сервісів допомоги;
- Центрів допомоги врятованим та інших спеціалізованих сервісів для осіб, які постраждали від насильства, пов'язаного з війною, зокрема сексуального насильства, пов'язаного з конфліктом;
- закладів охорони здоров'я, служб екстреної медичної допомоги та інших установ, що надають медичну допомогу;

- органів і установ системи безоплатної правничої допомоги, а також інших організацій та фахівців(чинь), які надають правничу допомогу;
- місцевих державних адміністрацій, органів місцевого самоврядування та відповідальних структурних підрозділів/осіб у сфері запобігання та протидії домашньому та гендерно зумовленому насильству;
- структурних підрозділів місцевих державних адміністрацій та інших суб'єктів, відповідальних за здійснення заходів у сфері протидії торгівлі людьми, зокрема для встановлення статусу особи, яка постраждала від торгівлі людьми, та отримання передбаченої законодавством допомоги;
- Національної соціальної сервісної служби України та її територіальних органів, відповідно до характеру звернення та компетенції;
- Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, зокрема у випадках можливого порушення прав людини та дискримінації;
- Урядової уповноваженої з питань гендерної політики та інших уповноважених органів/осіб у сфері забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків, відповідно до предмета звернення та їхніх повноважень;
- громадських, благодійних та міжнародних організацій, які надають психологічну, соціальну, правничу, гуманітарну та іншу допомогу постраждалим від гендерно зумовленого насильства, зокрема домашнього насильства, торгівлі людьми та дискримінації;
- інших державних органів, установ, організацій, спеціалізованих сервісів і фахівців(чинь) відповідно до характеру звернення, визначених потреб абонента(ки) та їхньої компетенції.

Перенаправлення здійснюється з урахуванням змісту звернення та потреб, визначених у процесі консультації. Консультант(ка) не обмежується формальним наданням контактної інформації, а пояснює абонентові(ці), до якого суб'єкта доцільно звернутись, яку допомогу або послугу можна отримати та, за наявності відповідної інформації, порядок звернення.

Для здійснення перенаправлення консультант(ка), за згодою абонента(ки), уточнює область, територіальну громаду або населений пункт проживання чи фактичного перебування особи в обсязі, необхідному для визначення доступних у відповідному регіоні сервісів допомоги.

Основним ресурсом для пошуку контактів та здійснення перенаправлення є внутрішня база контактів НГЛ, яка містить інформацію про суб'єктів реагування, державні та недержавні установи, організації та сервіси до-

помогти в усіх регіонах України. Консультант(ка) використовує базу для добору сервісів відповідно до місця перебування абонента(ки), характеру звернення та визначених потреб.

Внутрішня база контактів містить, інформацію про назву установи/організації або сервісу, регіон та територію надання послуг, контактні дані, графік роботи, категорії осіб, яким надається допомога, види доступних послуг та особливості/умови звернення. Внутрішня база контактів НГЛ підлягає систематичному перегляду та актуалізації. У разі виявлення консультантом(кою) неактуальної контактної інформації, припинення роботи сервісу, зміни умов надання послуг або появи нового сервісу відповідна інформація передається відповідальній особі для перевірки та внесення змін до бази.

У разі відсутності необхідної інформації у внутрішній базі або наявності сумнівів щодо її актуальності консультант(ка) перевіряє інформацію з доступних офіційних джерел та/або уточнює можливість отримання потрібної послуги відповідно до внутрішніх процедур НГЛ. Непереверена контактна інформація не повинна надаватися абонентові(ці) як достовірна.

У процесі перенаправлення консультант(ка) враховує безпекові ризики, особливо у випадках домашнього та гендерно зумовленого насильства. Запропонований спосіб звернення до іншої служби не повинен створювати додаткової небезпеки для постраждалої особи. За потреби разом з абонентом(кою) визначається найбезпечніший спосіб і час звернення по допомогу.

Консультант(ка) поважає право абонента(ки) самостійно ухвалювати рішення щодо подальших дій та звернення до запропонованих служб. Відмова особи від перенаправлення або небажання звертатися до певного суб'єкта не є підставою для припинення консультації.

У разі кризової/екстреної ситуації або наявності безпосередньої загрози життю чи здоров'ю особи пріоритетним є забезпечення її безпеки та перенаправлення до служб екстреного реагування відповідно до встановлених процедур НГЛ. Реагування на екстрені випадки описано в Розділі 9.

Консультант(ка) не гарантує результат звернення до установи чи організації, ухвалення нею певного рішення, надання конкретної послуги або строків її отримання. Абонентові(ці) надається інформація про можливості та компетенцію відповідного суб'єкта в межах наявної перевіреної інформації.

РОЗДІЛ 9. РЕАГУВАННЯ В ЕКСТРЕНИХ ВИПАДКАХ

9.1. ЗАГАЛЬНІ ПРИНЦИПИ РЕАГУВАННЯ

Екстремими вважаються звернення, під час яких існує безпосередня або висока ймовірність загрози життю, здоров'ю чи безпеці абонента(ки) або інших осіб.

У разі отримання такого звернення консультант(ка) зобов'язаний(а):

- невідкладно оцінити рівень небезпеки та наявність безпосередньої загрози;
- зберігати спокій, підтримувати контакт з абонентом(кою) та забезпечувати кризову психологічну підтримку;
- за можливості з'ясувати місцезнаходження абонента(ки) та можливість безпечного виклику екстрених служб;
- сприяти ухваленню рішень, спрямованих на збереження життя та здоров'я;
- за згодою абонента(ки) рекомендувати негайне звернення до екстрених служб або самостійно здійснити виклик у випадках, передбачених законодавством України;
- зафіксувати всі суттєві обставини звернення в базі реєстрації звернень відповідно до вимог.

Під час реагування консультант(ка) керується принципами постраждалоорієнтованого, травмоінформованого, недискримінаційного підходів, забезпечує конфіденційність та діє в межах своїх професійних повноважень.

9.2. ЗАГРОЗА ЖИТТЮ ТА ЗДОРОВ'Ю

До категорії звернень із загрозою життю та здоров'ю належать випадки, коли існує реальна або безпосередня небезпека для життя чи фізичної недоторканності особи, зокрема:

- триваюче фізичне насильство;
- застосування або погроза застосування зброї;
- погрози вбивством;
- тяжкі тілесні ушкодження;
- сексуальне насильство, що триває;

- суїцидальні наміри або високий суїцидальний ризик;
- перебування дитини у ситуації безпосередньої небезпеки;
- інші ситуації, що потребують негайного реагування.

У таких випадках консультант(ка):

1. Невідкладно проводить оцінку ризиків;
2. З'ясовує, чи перебуває особа у безпечному місці;
3. Рекомендує негайно звернутися до поліції (102), екстреної медичної допомоги (103), екстреної лінії (112) або інших компетентних служб залежно від ситуації;
4. Допомагає визначити найбезпечніший алгоритм подальших дій;
5. За можливості залишається на зв'язку до моменту стабілізації ситуації або виклику допомоги;
6. Документує консультацію та повідомляє супервізора про випадок відповідно до внутрішніх процедур.

9.3. ВИСОКИЙ РИЗИК ДОМАШНЬОГО НАСИЛЬСТВА

Випадок домашнього насильства вважається таким, що характеризується високим рівнем ризику, якщо під час консультації встановлено одну або декілька таких обставин:

- кривдник(ця) застосовує або має доступ до зброї;
- погрожує вбивством або тяжким тілесним ушкодженням;
- насильство має систематичний характер та посилюється;
- відбулося удушення або спроба удушення;
- постраждала особа отримала тяжкі тілесні ушкодження;
- існує високий ризик повторного насильства;
- у ситуації перебувають діти або інші вразливі особи;
- кривдник(ця) переслідує постраждалу особу, порушує обмежувальні заходи або неодноразово вчиняв насильство;
- наявні інші фактори, що свідчать про реальну загрозу життю чи здоров'ю.

У разі встановлення високого ризику консультант(ка):

- проводить детальну оцінку ризиків;
- допомагає розробити індивідуальний план безпеки;

- інформує про можливість отримання термінового захисту та спеціалізованих послуг;
- рекомендує негайне звернення до поліції, мобільної бригади соціально-психологічної допомоги, спеціалізованих служб підтримки постраждалих й інших компетентних органів;
- за необхідності здійснює перенаправлення;
- реєструє консультацію в базі реєстрації звернень із зазначенням результатів оцінки ризиків та вжитих заходів.

Основною метою реагування у випадках високого ризику є забезпечення безпеки постраждалої особи, мінімізація ризику повторного насильства та сприяння її доступу до необхідних послуг захисту й підтримки.

9.4. ПОВІДОМЛЕННЯ ПРО СЕКСУАЛЬНЕ НАСИЛЬСТВО ЩОДО ДИТИНИ

У разі надходження на НГЛ звернення щодо вчинення сексуального насильства щодо дитини консультант(ка) діє відповідно до Стандартних операційних процедур роботи Національної гарячої лінії для дітей та молоді.

9.5. ОСОБЛИВОСТІ РЕАГУВАННЯ ПІД ЧАС ОНЛАЙН-КОНСУЛЬТУВАННЯ В ЕКСТРЕНИХ ВИПАДКАХ

У разі виявлення під час онлайн-консультування обставин, що потребують екстреного реагування, консультант(ка) діє за загальним алгоритмом реагування НГЛ з урахуванням особливостей текстового формату та безпеки онлайн-комунікації. Під час екстреного реагування консультант(ка):

- за можливості підтримує онлайн-контакт з абонентом(кою) впродовж здійснення необхідних дій та повідомляє про подальші кроки;
- уточнює лише інформацію, необхідну для реагування, зокрема місце перебування особи, характер та актуальність загрози, наявність поруч кривдника(ці) або іншого джерела небезпеки, а також контактні чи ідентифікуючі дані, якщо вони необхідні для залучення відповідних служб;
- перевіряє безпечність продовження листування та враховує можливість доступу кривдника(ці) або іншої особи до пристрою чи повідомлень;
- не переходить на телефонний дзвінок або інший канал зв'язку без попереднього уточнення, чи є такий спосіб безпечним для абонента(ки);

- передає уповноваженим службам лише необхідну для реагування інформацію в порядку та за наявності підстав, визначених законодавством України і цими СОП;
- у разі раптового припинення відповідей діє відповідно до пункту 7.6 цих СОП, не відкладаючи екстрене реагування, якщо наявної інформації достатньо для його здійснення.

Якщо ситуація дозволяє продовжити контакт, консультант(ка) надає короткі та зрозумілі повідомлення, підтримує абонента(ку) та допомагає зосередитися на найближчих діях, необхідних для збереження життя та здоров'я, не перевантажуючи додатковою інформацією.

Після здійснення екстреного реагування консультант(ка) фіксує отриману інформацію та вжиті дії в базі реєстрації звернень НГЛ відповідно до встановленого порядку роботи.

РОЗДІЛ 10. ДОКУМЕНТУВАННЯ ЗВЕРНЕНЬ І ВЕДЕННЯ ЗВІТНОСТІ

10.1. РЕЄСТРАЦІЯ ЗВЕРНЕНЬ

Реєстрація звернень здійснюється в базі реєстрації звернень НГЛ, яка є внутрішнім захищеним інформаційним ресурсом для документування консультацій, ведення обліку звернень, формування статистичних даних і забезпечення контролю якості надання консультаційних послуг.

Кожне звернення підлягає обов'язковій реєстрації консультантом(кою) безпосередньо під час або одразу після завершення консультації. Внесення інформації до бази здійснюється відповідно до затверджених правил документування із дотриманням принципів конфіденційності, анонімності, достовірності, повноти інформації та вимог законодавства щодо захисту персональних даних.

База реєстрації звернень містить структуровану інформацію про консультацію, зокрема дату та час звернення, канал комунікації, тематику звернення, категорію випадку, результати оцінки ризиків і потреб, надану підтримку, здійснені перенаправлення, рекомендації консультанта(ки) та інші відомості, необхідні для належного ведення випадку та подальшого аналізу діяльності гарячої лінії.

Доступ до бази реєстрації звернень мають виключно уповноважені працівники(ці) відповідно до визначених рівнів доступу.

10.2. ФОРМУВАННЯ СТАТИСТИЧНОЇ ЗВІТНОСТІ

Статистична звітність формується на підставі даних, внесених до бази реєстрації звернень, та використовується для аналізу діяльності НГЛ, оцінки потреб цільових груп, планування роботи, підготовки аналітичних матеріалів, звітності перед партнерами та донорами, а також удосконалення консультаційних послуг.

Формування статистичної звітності здійснюється координатором(кою) НГЛ або іншими уповноваженими працівниками(цями) відповідно до встановленої періодичності.

Звітність може містити узагальнені показники щодо:

- загальної кількості звернень;
- кількості унікальних абонентів(ток);
- каналів звернення;

- регіонального розподілу (за наявності відповідної інформації);
- категорій звернень і видів насильства;
- демографічних характеристик абонентів(ок);
- здійснених перенаправлень;
- інших показників, необхідних для аналізу діяльності гарячої лінії.

Під час підготовки статистичних звітів використовуються виключно узагальнені та знеособлені дані. Результати статистичного аналізу використовуються для моніторингу тенденцій, оцінки ефективності роботи НГЛ, удосконалення алгоритмів консультування, розвитку системи перенаправлення, планування навчальних заходів для консультантів(ок) і підготовки інформаційно-аналітичних матеріалів.

10.3. МОНІТОРИНГ І ВНУТРІШНІЙ КОНТРОЛЬ ЯКОСТІ КОНСУЛЬТУВАННЯ

Моніторинг ефективності консультування на НГЛ здійснюється на постійній основі з метою забезпечення високої якості, безпечності та професійності консультаційної допомоги особам, які звертаються по захист своїх прав, свобод і законних інтересів. Система моніторингу спрямована на оцінку дотримання консультантами(ками) затверджених стандартів консультування, етичних принципів, постраждалоорієнтованого та травмоінформованого підходів, а також на безперервне вдосконалення якості надання послуг.

У межах моніторингу аналізується якість наданих консультацій, відповідність роботи консультантів(ок) внутрішнім стандартам, дотримання принципів конфіденційності, недискримінації, безоціночного ставлення, орієнтованості на потреби абонентів(ок) та найкращого забезпечення їхніх інтересів.

Оцінювання ефективності консультування включає аналіз звернень за тематикою, каналами комунікації, віковими та іншими характеристиками абонентів(ок), а також виявлення повторюваних проблем, ризиків і потреб цільової аудиторії. Отримані дані використовуються для вдосконалення алгоритмів консультування, оновлення інформаційних матеріалів, планування навчання консультантів(ок), супервізій та внутрішніх обговорень складних випадків.

Окрема увага приділяється зверненням, які свідчать про високий рівень ризику для життя чи здоров'я постраждалих, випадкам домашнього насильства, гендерно зумовленого насильства, сексуального насильства, торгівлі людьми, сексуальної експлуатації, суїцидальних намірів, а також

іншим кризовим ситуаціям, які потребують невідкладного реагування, оцінки ризиків, планування безпеки та, за потреби, перенаправлення до компетентних служб. Такі звернення аналізуються з урахуванням необхідності своєчасного реагування, коректного перенаправлення та взаємодії з відповідними службами.

Результати моніторингу сприяють підвищенню якості консультування, посиленню професійної спроможності команди та забезпеченню стабільної, доступної й ефективної роботи НГЛ.

Моніторинг ефективності консультування на НГЛ здійснюється відповідно до внутрішніх стандартів роботи та спрямований на забезпечення належної якості послуг, дотримання етичних принципів і своєчасного реагування на потреби абонентів(ок).

Процедура моніторингу включає наступні етапи.

1. Збір та фіксація інформації про звернення.

Усі звернення, що надходять на гарячу лінію через телефонні та онлайн-канали консультування, фіксуються в системі обліку відповідно до встановлених правил конфіденційності та захисту персональних даних. Фіксуються тематика звернення, вид наданої консультації, перенаправлення, кризовість випадку та інші аналітичні показники.

2. Поточний аналіз роботи консультантів(ок).

Координатори(ки) та відповідальні фахівці(чині) здійснюють регулярний вибіркового аналіз консультацій, направлених звернень та отриманих відповідей з метою оцінки:

- дотримання алгоритмів консультування;
- коректності надання інформації;
- застосування підходу, орієнтованого на потреби дитини;
- дотримання етичних стандартів;
- якості комунікації та кризового реагування.

3. Проведення внутрішнього моніторингу якості.

У межах внутрішнього моніторингу можуть використовуватись:

- аналіз статистичних даних;
- вибіркового аналіз консультацій;
- метод «таємного клієнта»;
- оцінка ведення документації;

- аналіз складних або кризових випадків.

4. Виявлення проблемних питань і потреб у вдосконаленні.

За результатами моніторингу визначаються типові труднощі в консультуванні, актуальні тематики звернень, потреби в додаткових знаннях або навичках консультантів(ок), а також можливі ризики в роботі.

5. Надання професійної підтримки консультантам(кам).

Для підтримки якості консультування організовуються:

- супервізії;
- інтервізії;
- внутрішні навчання;
- інформаційні сесії;
- розбір практичних кейсів.

6. Підготовка аналітичних узагальнень.

На основі зібраних даних щокварталу, кожні пів року та щорічно формуються статистичні та аналітичні матеріали щодо діяльності НГЛ, тенденцій звернень, основних викликів і результатів роботи. Узагальнена інформація використовується для вдосконалення роботи НГЛ, планування діяльності та підготовки звітності.

7. Впровадження змін та поліпшення роботи.

За результатами моніторингу можуть оновлюватися алгоритми реагування на звернення, інформаційно-довідкові матеріали, підходи до консультування, маршрути перенаправлення та внутрішні процедури з метою підвищення якості, доступності, безпечності та ефективності надання допомоги постраждалим особам.

У разі отримання консультантом(кою) низьких результатів за підсумками моніторингу якості консультування окрім проходження додаткових супервізій, наставництва та навчальних заходів, для нього/неї може бути розроблений індивідуальний план професійного розвитку.

Індивідуальний план професійного розвитку є внутрішнім інструментом професійної підтримки консультанта(ки) та спрямований на вдосконалення навичок консультування, посилення професійних компетентностей, забезпечення дотримання стандартів роботи НГЛ і усунення виявлених під час моніторингу недоліків.

План професійного розвитку формується координатором(кою) НГЛ або іншою уповноваженою особою за результатами моніторингу якості кон-

сультування, погоджується з консультантом(кою) та містить конкретні заходи, строки їхнього виконання, критерії оцінювання прогресу й механізми подальшого супроводу.

У межах індивідуального плану професійного розвитку можуть визначатися:

- компетенції та навички, які потребують поліпшення;
- конкретні цілі професійного розвитку;
- перелік обов'язкових навчальних заходів;
- участь у додаткових супервізіях, інтервізіях та інформаційних сесіях;
- опрацювання алгоритмів консультування та внутрішніх процедур;
- аналіз практичних кейсів;
- терміни виконання визначених завдань;
- критерії оцінки результатів і повторного моніторингу.

На період реалізації індивідуального плану розвитку щодо консультанта(ки) може здійснюватися посилений моніторинговий супровід, який включає додатковий аналіз консультацій, надання регулярного зворотного зв'язку та професійної підтримки.

Після завершення визначеного періоду проводиться повторна оцінка якості консультування. У разі позитивної динаміки консультант(ка) продовжує роботу у стандартному режимі. Якщо ж результати залишаються незадовільними або фіксуються систематичні порушення стандартів роботи, можуть ухвалюватися додаткові організаційні або кадрові рішення відповідно до внутрішніх процедур організації.

У разі, якщо консультант(ка) декілька разів не проходить моніторинг якості консультування, застосовується поетапна процедура реагування відповідно до внутрішніх стандартів і правил роботи НГЛ.

Зокрема:

- проводиться повторний детальний аналіз консультацій та причин невідповідності стандартам роботи;
- консультанту(ці) надається індивідуальний зворотний зв'язок і письмові або усні рекомендації щодо усунення недоліків;
- призначаються додаткові супервізії, інтервізії або навчання;
- може бути встановлений період посиленого моніторингового супроводу;
- за потреби консультант(ка) тимчасово обмежується у самостійному

консультуванні до поліпшення результатів;

- проводиться повторне оцінювання якості роботи після проходження додаткової підготовки.

У випадку систематичного недотримання стандартів консультування, невиконання рекомендацій, порушення етичних принципів, правил конфіденційності або внутрішніх процедур організації питання може бути винесене на розгляд керівництва для ухвалення відповідного кадрового чи організаційного рішення, включно з припиненням співпраці.

РОЗДІЛ 11. ПРОФЕСІЙНА ПІДТРИМКА КОНСУЛЬТАНТІВ/КОНСУЛЬТАНТОК

11.1. СУПЕРВІЗІЙНА ТА ІНТЕРВІЗІЙНА ПІДТРИМКА

З метою підвищення кваліфікації та профілактики професійного вигорання на гарячій лінії регулярно проводяться інтервізії та супервізійні зустрічі.

Інтервізія – міжколегальний метод роботи в групі рівних за рівнем спеціалістів, вона фокусується на поліпшенні роботи фахівців.

Супервізія – одна з обов'язкових форм допомоги консультантам(кам), яка має бути закладена до бюджету роботи гарячої лінії як важливий фактор психогігієни фахівців(чинь). Супервізії як метод індивідуального навчання і каналізації негативних емоцій організовуються індивідуально та в груповому форматі.

Супервізія в телефонному консультуванні має особливе значення, оскільки консультант(ка) регулярно працює з розповідями про насильство, втрату, суїцидальні наміри, травматичний досвід, безпорадність, агресію та інші емоційно насичені ситуації. При цьому дистанційний формат обмежує можливості невербального контакту й часто вимагає від консультанта(ки) швидкого ухвалення рішення в умовах невизначеності.

Основні функції супервізії

1. Емоційне розвантаження та профілактика професійного виснаження. Супервізія створює безпечний професійний простір, у якому консультант(ка) може говорити про страх, безсилля, провину, роздратування, сум, тривогу чи інші сильні переживання, що виникли після складного звернення. Це особливо важливо після роботи з випадками суїцидального ризику, тяжкого насильства або загрози життю.
2. Диференціація особистих реакцій та реакцій, зумовлених контактом з абонентом(кою). Консультанту(ці) важливо розуміти, що саме відбувається з ним/нею в процесі взаємодії: чи його/її реакція є професійно значущою відповіддю на стан абонента(ки), чи вона пов'язана з власним досвідом, переконаннями, особистими межами або вразливими темами. Супервізія допомагає відокремити «те, що відбувається з абонентом(ою)» від «того, що відбувається зі мною у відповідь на це».
3. Робота з контрпереносними реакціями. У телефонному консультуванні можуть виникати сильні емоційні реакції на абонента(ку): бажання «врятувати», надмірно заспокоїти, переконати, контролювати ситуа-

цію, дистанціюватися або, навпаки, продовжувати розмову понад необхідне. Супервізія допомагає усвідомити ці реакції та не дозволити їм визначати професійну поведінку консультанта(ки).

4. Підвищення якості професійних рішень. Супервізія є не лише підтримкою, а й інструментом професійного аналізу. Разом із супервізором(кою) консультант(ка) може розібрати, наскільки правильно була оцінена кризова ситуація, чи достатньо було досліджено ризики, чи були дотримані межі компетентності, чи правильно обрано тактику консультування та маршрутизації.
5. Аналіз складних випадків і професійних помилок. Безпечна супервізійна культура дозволяє розглядати помилки не як привід для покарання, а як матеріал для професійного навчання. Особливо важливо аналізувати ситуації, коли консультант(ка) відчув(ла), що «втратив(ла) контакт», не зміг/не змогла стабілізувати абонента(ку), пропустив(ла) важливий сигнал або залишився(лася) невпевненим(ою) щодо правильності свого рішення.
6. Підтримання професійних меж. Телефонний консультант(ка) може легко перейти від підтримки до надмірної відповідальності за життя чи рішення абонента(ки). Супервізія допомагає сформувати реалістичне розуміння професійної ролі: консультант(ка) відповідає за якість своєї взаємодії та дотримання протоколів, але не може контролювати всі подальші дії людини.
7. Формування професійної рефлексії. Регулярна супервізія сприяє розвитку здатності консультанта(ки) помічати власний стан у процесі надання послуг, аналізувати перебіг консультації, розуміти механізми взаємодії та коригувати власні стратегії. Таким чином, супервізія перетворює окремий складний випадок на ресурс професійного розвитку.

На телефонній лінії супервізія має враховувати специфіку короткострокового контакту: консультант(ка) часто має обмежений час для встановлення контакту, оцінки стану, визначення ризиків, стабілізації та формування подальших кроків. Тому на супервізії важливо аналізувати не лише «що сказав(ла) консультант(ка)», а й як ухвалював(ла) рішення, на що спирався(лася), які сигнали почув(ла) або не почув(ла) і чому обрав(ла) саме таку послідовність дій.

Отже, супервізію в телефонному консультуванні доцільно розглядати одночасно в трьох вимірах:

- підтримувальному – для збереження психологічного ресурсу;
- навчальному – для розвитку професійних компетентностей;

- нормативному/контрольному – для забезпечення якості та безпеки консультативної допомоги.

Саме поєднання цих функцій робить супервізію важливим компонентом системи забезпечення якості роботи телефонної гарячої лінії.

Інтервізія доповнює супервізію як форма професійної взаємопідтримки та взаємного навчання консультантів(ок). На відміну від супервізії, де процес координує більш досвідчений фахівець(чиня) або супервізор(ка), в інтервізії консультанти(ки) аналізують складні випадки на партнерських засадах, обмінюються досвідом, професійними поглядами та можливими стратегіями реагування. Для телефонного консультування це особливо цінно, оскільки дозволяє швидко обговорювати типові складні ситуації, емоційні реакції після консультацій, труднощі у встановленні контакту, оцінюванні ризиків і визначенні подальшої тактики.

Водночас інтервізія не повинна замінювати супервізію у випадках високого ризику, складних етичних дилем або ситуацій, що виходять за межі компетентності консультантів(ок).

11.2. ПРОФІЛАКТИКА ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ

Синдром емоційного вигорання

Для консультантів(ок) телефонних гарячих ліній ризик емоційного вигорання є особливо актуальним через високу інтенсивність емоційного навантаження, постійний контакт із кризовими ситуаціями, повторюваність травматичного контенту, необхідність швидко ухвалювати рішення.

Вигорання може виявлятися поступово: спочатку як втома та зниження концентрації, надалі – як емоційне виснаження, дратівливість, цинізм або емоційне дистанціювання від абонентів(ок), відчуття безсилля та зниження професійної ефективності.

Основні ризики:

- емоційне виснаження – відчуття, що внутрішнього ресурсу для чергової складної розмови вже недостатньо;
- вторинна травматизація – негативний вплив постійного контакту з розповідями про насильство, втрати, смерть, сексуальне насильство, суїцидальні спроби тощо;
- емоційне дистанціювання – зниження емпатії, байдужість або формальне ставлення до абонента(ки) як спосіб психологічного самозахисту;

- зниження якості консультування – погіршення концентрації, ускладнення зі здатністю чути важливі сигнали, зростання ризику механічного застосування алгоритмів замість індивідуального реагування;
- порушення професійних меж – або надмірна залученість і бажання «врятувати» абонента(ку), або надмірне дистанціювання;
- соматичні та поведінкові вияви – порушення сну, постійна втома, головний біль, дратівливість, зниження мотивації;
- професійна демотивація – втрата відчуття сенсу роботи, думки на кшталт «нічого не змінюється», «я не можу нікому допомогти»;
- плинність кадрів – тривале перевантаження може призводити до бажання залишити роботу або професію.

Шляхи запобігання

1. Раціональне планування навантаження. Необхідно контролювати кількість і тривалість консультацій, передбачати перерви між інтенсивними контактами та уникати ситуації, коли консультант(ка) безперервно працює з кризовими зверненнями впродовж тривалого часу. Особливо важливо враховувати не лише кількість дзвінків, а й емоційну складність звернень.
2. Регламентовані перерви. Перерва має бути не просто часом без дзвінків, а періодом психологічного переключення. Коротка фізична активність, зміна положення тіла, вода, свіже повітря, кілька хвилин тиші допомагають знизити накопичене напруження.
3. Ротація складних типів звернень. За можливості доцільно чергувати роботу з різними категоріями звернень. Постійна концентрація лише на суїцидальному ризику, насильстві, травмі чи інших особливо тяжких темах створює значно вище емоційне навантаження.
4. Післякризове відновлення після особливо складних дзвінків. По завершенні консультації, яка викликала сильну емоційну реакцію, консультанту(ці) може бути необхідний короткий період відновлення перед наступним контактом. Важливо не переходити автоматично від одного кризового випадку до іншого.
5. Розвиток навичок саморегуляції. Консультанти(ки) мають володіти простими техніками стабілізації власного стану: контрольованим диханням, заземленням, м'язовою релаксацією, короткими вправами на увагу, усвідомленням тілесного напруження. Їхня мета – не «прибрати» емоції, а повернути достатній рівень самоконтролю для професійної роботи.

6. Усвідомлення власних тригерів і вразливих тем. Консультантові(-ці) важливо знати, які теми особливо сильно зачіпають. Наприклад, звернення про насильство над дітьми, смерть, втрату близької людини або суїцид можуть активувати особистий досвід. Усвідомлення таких реакцій дозволяє завчасно використовувати додаткові способи відновлення та, за потреби, звертатися по професійну допомогу.
7. Чітке розмежування роботи й особистого життя. Важливо не переносити робочі історії додому, не продовжувати подумки консультацію після завершення зміни та не брати на себе відповідальність за подальшу долю абонента(ки). Корисним є своєрідний «ритуал завершення зміни» – дія, яка психологічно відокремлює професійну роль від особистого життя.
8. Повноцінне фізіологічне відновлення. Сон, регулярне харчування, фізична активність, достатня кількість відпочинку та відновлювальних активностей є не другорядними побутовими чинниками, а базовою умовою стійкості нервової системи до хронічного стресу.
9. Підтримувальна культура в команді. Важливо створювати середовище, в якому нормально сказати: «цей випадок був для мене складним», «мені потрібна перерва», «я не впевнений(на) у своєму рішенні». Якщо демонстрація втоми сприймається як слабкість або непрофесійність, консультанти(ки) схильні приховувати симптоми виснаження до моменту, коли вони вже суттєво впливають на роботу.
10. Професійний розвиток. Вигорання часто посилюється відчуттям професійної безпорадності. Навчання кризовому консультуванню, роботі з суїцидальним ризиком, травмою, насильством, агресією та складними комунікативними ситуаціями підвищує відчуття компетентності й контролю над професійними ситуаціями.
11. Моніторинг власного стану. Доцільно регулярно оцінювати рівень емоційного виснаження, цинізму/дистанціювання та відчуття професійної ефективності. Важливо реагувати не тоді, коли людина вже «вигоріла», а на етапі перших стійких змін: постійної втоми, втрати емпатії, дратівливості, небажання відповідати на дзвінки або відчуття безглуздості роботи.
12. Доступ до індивідуальної психологічної допомоги. Консультант(ка) не повинен(на) залишатися сам на сам із власними психологічними труднощами. Психотерапія або індивідуальне психологічне консультування можуть бути необхідними, якщо професійне навантаження актуалізує особисті травматичні переживання або симптоми виснаження стають стійкими.

Важливо зауважити, що профілактика вигорання має бути не лише відповідальністю самого/самої консультанта(ки). Це також організаційна відповідальність – за адекватне планування змін, тривалість роботи, перерви, ротацію навантаження, кадрове забезпечення, навчання, доступ до психологічної допомоги та безпечна командна культура.

11.3. САМОДОПОМОГА ТА ПІДТРИМАННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ СТІЙКОСТІ КОНСУЛЬТАНТА/КОНСУЛЬТАНТКИ

Робота консультантів(ок) НГЛ передбачає регулярний контакт із абонентами(ками), які перебувають у кризових ситуаціях, зазнають домашнього та гендерно зумовленого насильства, торгівлі людьми, дискримінації, погроз життю та здоров'ю, а також переживають інші травматичні події. Тривала робота з емоційно складними зверненнями може спричиняти значне професійне та емоційне навантаження, підвищувати ризик професійного виснаження, вторинної травматизації та зниження якості консультування.

Підтримання професійної стійкості є важливою складовою безпечної та якісної роботи консультанта(ки) і передбачає своєчасне розпізнавання власного стану, використання доступних ресурсів підтримки та дотримання професійних меж.

Ознаки надмірного професійного навантаження

Консультанту(ці) важливо звертати увагу на зміни у власному фізичному та емоційному стані, зокрема:

- емоційне або фізичне виснаження;
- дратівливість, тривожність, пригнічений настрій;
- емоційну притупленість або, навпаки, надмірне емоційне залучення у випадок;
- труднощі з концентрацією уваги та ухваленням рішень;
- порушення сну;
- нав'язливе повернення думками до окремих консультацій;
- відчуття безпорадності, провини або надмірної відповідальності за рішення та подальше життя абонента(ки);
- зниження емпатії, цинізм або формальне ставлення до звернень;
- труднощі з дотриманням професійних меж;
- небажання виходити на зміну або уникнення певних категорій звернень.

Наявність таких виявів є сигналом про необхідність звернути увагу на власний професійний стан і скористатися доступними механізмами підтримки.

Самодопомога під час та після складної консультації

У разі значного емоційного навантаження консультант(ка), за можливості та з урахуванням організації роботи зміни:

1. Робить коротку паузу після завершення консультації;
2. Використовує прості техніки стабілізації та відновлення: контрольоване дихання, заземлення, фізичну активність, переключення уваги;
3. Перевіряє власний фізичний та емоційний стан перед прийняттям наступного звернення;
4. За потреби звертається до старшого(ї) зміни, координатора(ки) або іншої визначеної відповідальної особи;
5. Виносить складний випадок на індивідуальну або групову супервізію;
6. Не переносить на себе відповідальність за рішення абонента(ки), пам'ятаючи про межі професійної ролі консультанта(ки).

Професійні межі

Консультант(ка) надає підтримку в межах своїх професійних повноважень і не бере на себе функції, які виходять за межі роботи НГЛ.

Важливо уникати надмірного особистого залучення в ситуацію абонента(ки), прагнення самотійно «врятувати» людину, ухвалення рішень замість неї або встановлення особистих контактів поза визначеними каналами роботи гарячої лінії.

Консультант(ка) відповідає за якісне проведення консультації, належне інформування, оцінку ризиків і дотримання встановлених алгоритмів, але не несе відповідальності за рішення, які особа ухвалює після отримання консультації.

Супервізійна та командна підтримка

Регулярна супервізія є одним із ключових інструментів підтримання професійної стійкості консультантів(ок).

Складні випадки, консультації з високим ризиком для життя та здоров'я, суїцидальними намірами, сексуальним насильством, насильством щодо дітей, застосуванням зброї, а також ситуації, що викликали значну емоційну реакцію консультанта(ки), можуть бути винесені на супервізійне обговорення з дотриманням вимог конфіденційності та захисту персональних даних.

Консультантам(кам) рекомендується використовувати доступні форми індивідуальної та групової супервізії, професійні консультації та командну підтримку не лише після кризових випадків, а й як регулярний інструмент професійного розвитку та профілактики виснаження.

Базові принципи підтримання професійної стійкості

Професійна стійкість підтримується через регулярне відновлення фізичних і емоційних ресурсів, достатній відпочинок, дотримання режиму праці та відпочинку, професійних меж, участь у супервізіях і навчанні, своєчасне звернення по допомогу та використання індивідуальних способів відновлення.

Звернення консультанта(ки) по професійну або психологічну підтримку розглядається як складова відповідального ставлення до власного професійного стану та забезпечення належної якості допомоги абонентам(кам) НГЛ.

11.4. ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ КОНСУЛЬТАНТІВ/ КОНСУЛЬТАНТОК

Підвищення кваліфікації консультантів(ток) НГЛ є невід'ємною складовою забезпечення якості консультування та передбачає систематичне оновлення професійних знань, розвиток практичних навичок і вдосконалення компетентностей відповідно до актуальних потреб абонентів(ток), змін у законодавстві, практиці надання допомоги та розвитку стандартів роботи НГЛ.

Професійний розвиток консультантів(ок) здійснюється на постійній основі та може включати:

- участь у внутрішніх і зовнішніх навчаннях, тренінгах, семінарах, вебінарах та інших освітніх заходах;
- регулярні індивідуальні та групові супервізії;
- розбір складних і нетипових випадків із практики гарячої лінії;
- ознайомлення зі змінами законодавства, нормативно-правових актів, алгоритмів перенаправлення та доступних сервісів допомоги;
- опрацювання оновлень СОП, внутрішніх інструкцій, методичних матеріалів і алгоритмів реагування;
- розвиток навичок кризового консультування, оцінки ризиків і формування плану безпеки;
- поглиблення компетентностей щодо роботи з випадками домашнього та гендерно зумовленого насильства, торгівлі людьми, сексуального

наси́льства, дискримінації, онлайн-наси́льства та інших категорій звернень;

- удосконалення навичок роботи з особами, які перебувають у кризових та емоційно вразливих станах;
- розвиток навичок травмоінформованої, постраждалоорієнтованої, гендерно чутливої та недискримінаційної комунікації;
- обмін досвідом і кращими практиками між консультантами(ками);
- самостійне професійне навчання та опрацювання рекомендованих методичних матеріалів.

Потреби у підвищенні кваліфікації визначаються з урахуванням:

- результатів моніторингу якості консультацій;
- результатів супервізій та обговорення складних випадків;
- змін у структурі та тематиці звернень на гарячу лінію;
- виявлених труднощів або прогалин у знаннях і практичних навичках консультантів(ок);
- змін у законодавстві та системі перенаправлення;
- запитів консультантів(ок) щодо необхідності поглиблення знань з окремих тем;
- появи нових ризиків, форм насильства та способів їхнього вчинення, зокрема з використанням інформаційно-комунікаційних технологій.

За результатами оцінки потреб можуть визначатися пріоритетні теми навчання та, за необхідності, формуватися індивідуальні рекомендації або плани професійного розвитку консультантів(ок).

Підвищення кваліфікації передбачає не лише участь у навчальних заходах, а й практичне застосування отриманих знань і навичок під час консультування.

Ефективність професійного розвитку може оцінюватися шляхом моніторингу якості консультацій, супервізійного обговорення, аналізу практичних кейсів, зворотного зв'язку та інших внутрішніх механізмів оцінювання.

Матеріали, рекомендації та практики, отримані під час навчання, за потреби використовуються для актуалізації методичних матеріалів, алгоритмів консультування та СОП НГЛ. Систематичне підвищення кваліфікації спрямоване на підтримання єдиних стандартів консультування, підвищення професійної компетентності команди та забезпечення якісної, безпечної та ефективної допомоги абонентам(кам) НГЛ.

РОЗДІЛ 12. МЕХАНІЗМ ПОДАННЯ СКАРГ, ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ ТА ПОВІДОМЛЕНЬ ПРО СЕКСУАЛЬНУ ЕКСПЛУАТАЦІЮ, НАРУГУ ТА ДОМАГАННЯ

ГО «Ла Страда-Україна» дотримується принципів прозорості, підзвітності, конфіденційності, безпеки та нульової толерантності до сексуальної експлуатації та наругу, сексуальних домагань, зловживання владою та іншої неналежної поведінки з боку осіб, залучених до діяльності Організації.

Організація забезпечує доступні, безпечні та конфіденційні канали для подання звернень, скарг, зворотного зв'язку та повідомлень про можливі порушення.

12.1. ЗАГАЛЬНІ ЗВЕРНЕННЯ, СКАРГИ ТА ЗВОРТНИЙ ЗВ'ЯЗОК

Абоненти(ки), бенефіціари(ки), партнери(ки), учасники(ці) заходів та інші особи можуть подавати запитання, пропозиції, відгуки або скарги щодо діяльності ГО «Ла Страда-Україна» та взаємодії з її працівниками(цями) на електронну адресу: feedback@la-strada.org.ua.

Звернення може бути подано анонімно. Особа самостійно визначає обсяг персональної інформації, яку бажає повідомити. Для отримання відповіді необхідно залишити доступні контактні дані. Звернення опрацьовуються визначеними Організацією відповідальними особами конфіденційно, неупереджено та з дотриманням вимог щодо захисту персональних даних.

12.2. ОСНОВНІ ПРИНЦИПИ РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ

Під час отримання та опрацювання скарг і повідомлень працівники(ці) та консультанти(ки) керуються такими принципами:

- **конфіденційність** – інформація доступна лише особам, уповноваженим на її отримання та розгляд;
- **безпека та принцип «не нашкодь»** – першочергово враховуються безпека, права та можливі ризики для постраждалої особи;
- **постраждалоорієнтований підхід** – повага до гідності, потреб, вибору та рішень постраждалої особи;
- **недискримінація та неупередженість** – усі повідомлення приймаються та розглядаються незалежно від характеристик заявника(ці) або статусу особи, щодо якої надійшла інформація;

- **мінімізація персональних даних** – збирається лише інформація, необхідна для належного реагування;
- **заборона помсти та переслідування** – не допускаються негативні наслідки у зв'язку з добросовісним поданням повідомлення або участю в його розгляді.

12.3. ПОВІДОМЛЕННЯ ПРО СЕКСУАЛЬНУ ЕКСПЛУАТАЦІЮ, НАРУГУ ТА ДОМАГАННЯ (СЕНД)

У разі отримання інформації або виникнення підозри щодо сексуальної експлуатації та наруги, сексуальних домагань або іншої сексуалізованої неналежної поведінки повідомлення може бути подано через:

- електронну скриньку: abuse@la-strada.org.ua;
- Національну гарячу лінію із попередження домашнього насильства, торгівлі людьми та гендерної дискримінації: **0 800 500 335** або **116 123**;
- конфіденційну електронну скриньку Мережі із захисту від сексуальної експлуатації та наруги (PSEA) в Україні: seareferral@un.org.

Повідомлення може бути анонімним. Відсутність повної інформації про подію або особу, яка ймовірно вчинила порушення, не є підставою для відмови у його прийнятті.

12.4. ДІЇ КОНСУЛЬТАНТА/КОНСУЛЬТАНТКИ В РАЗІ ОТРИМАННЯ ПОВІДОМЛЕННЯ ПРО СЕНД

У разі надходження звернення щодо ймовірного вчинення сексуальної експлуатації та наруги, сексуальних домагань (СЕНД) у розумінні Політики з протидії сексуальній експлуатації та нарузі в ГО «Ла Страда-Україна» консультант(ка) діє відповідно до Порядку здійснення перевірки (розслідування) повідомлень щодо випадків СЕНД у ГО «Ла Страда-Україна».

Якщо під час консультації особа повідомляє про можливий випадок СЕНД, консультант(ка):

- вислуховує особу без оцінювання, звинувачень і надмірного уточнення обставин події;
- за необхідності проводить первинну оцінку безпеки та визначає потребу в невідкладній допомозі;
- інформує про доступні конфіденційні канали повідомлення та можливість подання анонімного звернення;

- не проводить самостійної перевірки чи розслідування, не встановлює достовірність повідомлення, не збирає докази та не контактує з особою, щодо якої надійшло повідомлення;
- не запитує інформацію, яка не є необхідною для надання консультації, оцінки безпеки або належного перенаправлення;
- передає отриману інформацію визначеній відповідальній особі відповідно до встановленого в Організації порядку;
- забезпечує конфіденційність отриманої інформації та не обговорює випадок з особами, не уповноваженими на його розгляд;
- за потреби та з урахуванням ситуації здійснює перенаправлення постраждалої особи до відповідних служб і організацій.

Консультант(ка) не здійснює самостійної оцінки повідомлення з метою підтвердження або спростування факту СЕНД. Подальша перевірка та реагування здійснюються відповідно до внутрішніх документів і процедур ГО «Ла Страда-Україна». Якщо повідомлення стосується працівника(ці) ГО «Ла Страда-Україна», інформація не передається особі, щодо якої надійшла скарга, та не обговорюється з неуповноваженими особами. Інформація про випадок документується лише в обсязі, необхідному для реагування, та передається виключно через визначені Організацією канали.

ДОДАТКИ

ДОДАТОК 1. ЗАГАЛЬНИЙ АЛГОРИТМ КОНСУЛЬТУВАННЯ

Крок 1. Встановлення контакту

Консультант(ка):

- представляється відповідно до правил НГЛ;
- встановлює спокійний, поважний та неосудливий контакт;
- з'ясовує причину та мету звернення;
- за необхідності уточнює, чи безпечно абоненту(ці) говорити та продовжувати комунікацію.

Крок 2. З'ясування актуальної ситуації

Консультант(ка):

- вислуховує абонента(ку);
- уточнює обставини лише в обсязі, необхідному для надання консультації;
- визначає, що відбувається зараз та яка допомога потрібна;
- не вимагає детального відтворення травматичних подій, якщо це не є необхідним для оцінки ризиків.

Крок 3. Оцінка ризиків і безпеки

Необхідно визначити:

- чи є безпосередня загроза життю або здоров'ю;
- чи перебуває поруч кривдник(ця) або інша особа, яка може становити загрозу;
- чи відбувається насильство, переслідування, погрози чи ескалація небезпеки;
- чи застосовувалася зброя або чи є доступ до неї;
- чи існує суїцидальний ризик або ризик самопошкодження;
- чи перебувають у небезпеці діти або інші особи.

Крок 4. Визначення потреб

Разом з абонентом(кою) визначити актуальні потреби та їхню пріоритетність:

- безпека;
- психологічна підтримка;
- медична допомога;
- правнича допомога;

- соціальна підтримка;
- безпечне проживання;
- допомога дітям;
- інформація про права та доступні послуги;
- інші потреби.

Крок 5. Планування безпеки (за потреби)

Разом з абонентом(кою):

- визначити найбільш актуальні ризики;
- обговорити безпечні місця та осіб, до яких можна звернутися;
- визначити безпечний спосіб комунікації;
- обговорити дії в разі загострення небезпеки;
- визначити доступні ресурси та служби допомоги.

Крок 6. Надання консультації та психологічної підтримки

Консультант(ка):

- надає достовірну та зрозумілу інформацію;
- за потреби сприяє стабілізації психоемоційного стану;
- пояснює доступні варіанти дій;
- допомагає оцінити їхні можливі наслідки та ризики;
- підтримує автономію та право абонента(ки) на ухвалення власних рішень.

Крок 7. Перенаправлення

Надати інформацію про відповідні служби та пояснити:

- куди можна звернутися;
- яку допомогу можна отримати;
- яким способом можна звернутися;
- чи існують можливі ризики або бар'єри для такого звернення.

Крок 8. Завершення консультації

Перед завершенням:

- узагальнити ключову інформацію;
- перевірити її розуміння;
- визначити найближчий реалістичний і безпечний крок;
- за потреби повторити необхідні контакти;
- у кризових ситуаціях повторно уточнити актуальну безпеку;
- повідомити про можливість повторного звернення на НГЛ.

ДОДАТОК 2. АЛГОРИТМ ОЦІНКИ РИЗИКІВ

1. Перевірити безпеку комунікації

Запитати за необхідності: «Чи безпечно вам зараз говорити?», «Чи є поруч людина, яка може становити для вас небезпеку?».

Якщо говорити небезпечно – мінімізувати кількість запитань, не наполягати на продовженні розмови та визначити безпечніший спосіб подальших дій.

2. Визначити наявність безпосередньої загрози

З'ясувати:

- чи відбувається небезпечна ситуація зараз;
- чи є загроза життю або здоров'ю;
- чи є травми або потреба у невідкладній медичній допомозі;
- чи може людина залишитися в безпеці найближчим часом.

Безпосередня загроза → невідкладне реагування відповідно до процедур НГЛ.

3. Визначити фактори підвищення ризику

Залежно від ситуації з'ясувати:

- чи відбувається ескалація насильства;
- чи були погрози вбивством або тяжким ушкодженням;
- чи є переслідування або постійний контроль;
- чи застосовувалася зброя або чи є доступ до неї;
- чи були спроби удушення;
- чи існує примус, ізоляція або обмеження свободи;
- чи перебувають у небезпеці діти;
- чи є суїцидальні думки, намір, план або самопошкодження;
- чи перебуває особа під впливом алкоголю або інших психоактивних речовин;
- чи існують інші обставини, що можуть різко підвищувати небезпеку.

4. Визначити захисні фактори та ресурси

З'ясувати:

- чи є безпечне місце;
- чи є людина, якій абонент(ка) довіряє;

- чи доступний телефон або інший безпечний засіб зв'язку;
- чи доступні екстрені та спеціалізовані служби;
- які дії раніше допомагали забезпечити безпеку.

5. Визначити подальші дії

Безпосередня загроза → діяти відповідно до алгоритму невідкладного реагування.

Ризик наявний, але безпосередня загроза не встановлена → планування безпеки + інформація + перенаправлення.

Ознак актуальної загрози не встановлено → продовжити консультування відповідно до потреб абонента(ки).

ДОДАТОК 3. ПЛАН БЕЗПЕКИ

План безпеки формується разом з абонентом(кою) з урахуванням конкретної ситуації, актуальних ризиків, ресурсів і можливостей.

Питання	Що визначити разом з абонентом/абоненткою
Що становить небезпеку?	Основні загрози, поведінка кривдника, переслідування, погрози, зброя, інші фактори.
Як розпізнати загострення?	Ознаки, які можуть свідчити про наближення або ескалацію небезпеки.
Куди можна переміститися?	Безпечне місце у помешканні або поза ним, житло близьких, притулок, інше доступне місце.
До кого можна звернутися?	Безпечна особа, родич(ка), друг/подруга, сусід(ка), фахівець/чиня, відповідна служба.
Як викликати допомогу?	Безпечний спосіб звернення до екстрених, правоохоронних, медичних або інших служб.
Що необхідно мати доступним?	Документи, кошти, ліки, телефон, зарядний пристрій, ключі, необхідні речі.
Як забезпечити безпеку дітей?	Безпечне місце, особа для підтримки, спосіб звернення по допомогу, дії під час небезпеки.
Як забезпечити цифрову безпеку?	Захист пристроїв і облікових записів, геолокації, історії дзвінків і повідомлень – якщо це безпечно та необхідно.
Що робити при повторній/ посиленій загрозі?	Конкретна послідовність найближчих доступних дій.
Який найближчий безпечний крок?	Одна конкретна дія, яку абонент(ка) вважає реальною та безпечною.

Перед завершенням планування перевірити:

- Чи є запропоновані дії реалістичними для абонента(ки)?
- Чи не збільшують вони небезпеку?
- Чи враховано безпеку дітей та інших залежних осіб?
- Чи враховано ризик контролю телефону та інших засобів зв'язку?
- Чи знає абонент(ка), куди звертатись у разі безпосередньої загрози?
- Чи визначено найближчий безпечний крок?

ДОДАТОК 4. ЧЕК-ЛИСТ ОЦІНКИ РИЗИКІВ

Чек-лист використовується як допоміжний інструмент під час консультації та не замінює професійної оцінки конкретної ситуації.

Фактор/ознака	Так	Ні	Не встановлено
Безпосередня загроза життю або здоров'ю			
Насильство відбувається зараз			
Відбувається ескалація насильства			
Є погрози вбивством або тяжким ушкодженням			
Застосовувалася зброя або є погроза її застосування			
Кривдник(ця) має доступ до зброї			
Були спроби удушення			
Є переслідування, сталкінг або систематичний контроль			
Є погрози щодо дітей або інших близьких осіб			
Діти перебувають у небезпеці або є свідками насильства			
Абонент(ка) ізольований(а) від підтримки			
Існує економічна/житлова залежність від кривдника(ці)			
Кривдник(ця) контролює телефон, документи, кошти або пересування			
Є ризик сексуального насильства або примусу			
Є ознаки експлуатації або торгівлі людьми			
Є суїцидальні думки			
Є суїцидальний намір або конкретний план			
Є доступ до засобів реалізації суїцидального плану			
Були попередні суїцидальні спроби/самопошкодження			
Алкоголь/ПАР можуть посилювати актуальну небезпеку			
Абонент(ка) не може забезпечити власну безпеку			
Відсутня доступна безпечна особа/мережа підтримки			
Є інші фактори, що підвищують ризик			

Результат оцінки

- Безпосередня загроза: перейти до відповідного алгоритму невідкладного реагування.
- Наявні значущі ризики: провести планування безпеки та визначити необхідне перенаправлення.
- Ознак актуальної загрози не встановлено: продовжити консультування відповідно до потреб абонента(ки).

ДОДАТОК 5. КАРТА ПЕРЕНАПРАВЛЕННЯ

Карта перенаправлення використовується для визначення відповідної служби чи організації залежно від актуальної потреби абонента(ки).

Потреба/ ситуація	Куди може здійснюватися перенаправлення	Що необхідно врахувати
Безпосередня загроза життю чи здоров'ю	Екстрені та правоохоронні служби	Невідкладність, місце фактичного перебування, безпечність звернення
Домашнє/ гендерно зумовлене насильство	Спеціалізовані служби підтримки, мобільні бригади, денні центри, притулки, правоохоронні органи	Безпека звернення, доступність послуг, наявність дітей
Медична допомога	Заклади охорони здоров'я, екстрена медична допомога, профільні медичні служби	Невідкладність стану та доступність допомоги
Психологічна/ психіатрична допомога	Психологи(гині), психотерапевтичні, психіатричні та кризові служби	Актуальний стан, суїцидальний ризик, потреба в спеціалізованій допомозі
Правнича допомога	Система безоплатної правничої допомоги, спеціалізовані правничі організації	Предмет звернення та компетенція відповідної служби
Соціальна підтримка	Соціальні служби, центри надання соціальних послуг, органи місцевого самоврядування	Фактичне місце перебування та конкретна потреба
Безпечне проживання	Притулки, кризові кімнати, спеціалізовані заклади та інші доступні сервіси	Наявність місць, критерії прийому, перебування дітей, безпека місцезнаходження
Потреби дитини	Служби у справах дітей, органи соціального захисту, медичні, психологічні, правоохоронні та інші компетентні служби	Найкращі інтереси та безпека дитини
Торгівля людьми/ експлуатація	Компетентні державні органи, спеціалізовані громадські та міжнародні організації	Безпека, документи, місце перебування, характер експлуатації

Потреба/ ситуація	Куди може здійснюватися перенаправлення	Що необхідно врахувати
ВПО	Органи соціального захисту, ЦНАП, місцеві та спеціалізовані сервіси, громадські/благодійні організації	Фактичне місце проживання та доступність послуг
Особа перебуває на ТОТ	Доступні українські державні та спеціалізовані ресурси	Насамперед безпека комунікації та ризик розкриття факту звернення
Особа перебуває за кордоном	Компетентні служби держави перебування; за потреби – дипломатичні установи України	Екстрена допомога надається за місцем фактичного перебування
Біженці/особи під тимчасовим захистом	Місцеві соціальні, медичні, правничі, міграційні та спеціалізовані служби	Законодавство та система допомоги держави перебування
Військово-службовці(виці) та ветерани(ки)	Спеціалізовані ветеранські, психологічні, медичні, соціальні та правничі служби	Психоемоційний стан, суїцидальний ризик, доступ до зброї
Інша спеціалізована потреба	Відповідна профільна державна, комунальна, громадська або міжнародна служба	Компетенція, доступність і безпечність перенаправлення

Мінімальна інформація, яку консультант(ка) має надати під час перенаправлення

За можливості абоненту(ці) повідомляється:

1. Назва служби/організації;
2. Яку допомогу вона надає;
3. Контактні дані та/або спосіб звернення;
4. Територія надання послуг;
5. Графік роботи (якщо відомий та актуальний);
6. Важливі умови отримання допомоги (якщо вони є).

Перед перенаправленням консультант(ка) враховує, чи є звернення до відповідної служби безпечним, доступним і реалістичним для абонента(ки).

ДОДАТОК 6. ЕТИЧНИЙ КОДЕКС КОНСУЛЬТАНТІВ(ТОК) НАЦІОНАЛЬНИХ ГАРЯЧИХ ЛІНІЙ ГО «ЛА СТРАДА-УКРАЇНА»

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Президентка Громадської організації
«Ла Страда-Україна»

_____ М. М. Легенька

«_____» _____ 2026 року

ЕТИЧНИЙ КОДЕКС

**Консультантів(ок) Національних гарячих ліній
Громадської організації «Ла Страда-Україна»**

1. Загальні положення

1.1. Етичний кодекс консультантів(ок) Національних гарячих ліній Громадської організації «Ла Страда-Україна» (далі – Кодекс) – це документ, який визначає основні принципи, професійні стандарти та норми поведінки консультантів(ок) під час надання консультацій в телефонному та онлайн-форматах, взаємодії з абонентами(ками), колегами/колежанками, партнерськими установами та організаціями.

1.2. Кодекс є складовою системи забезпечення якості роботи Національних гарячих ліній та застосовується разом зі Стандартними операційними процедурами, алгоритмами консультування, правилами конфіденційності та захисту персональних даних, а також іншими внутрішніми документами Організації.

1.3. Дія Кодексу поширюється на всіх консультантів(ок) Національних гарячих ліній незалежно від формату, каналу та графіка надання консультацій.

1.4. У своїй професійній діяльності консультант(ка) керується законодавством України, внутрішніми документами Організації, принципами прав людини, недискримінації, гендерної рівності, поваги до гідності та найкращих інтересів дитини.

1.5. Етичні принципи Кодексу не замінюють спеціальних алгоритмів реагування. У кризових та екстрених випадках консультант(ка) діє відповід-

но до СОП, зберігаючи повагу до прав, гідності, безпеки та максимально можливої автономії абонента(ки).

2. Основні принципи:

2.1. Повага до гідності та прав людини

Консультант(ка) визнає цінність, унікальність і гідність кожної людини, спілкується коректно та без осуду, не допускає приниження, стигматизації, дискримінації, тиску, залякування або прямого чи опосередкованого примусу до будь-яких дій.

2.2. Пріоритет безпеки

Безпека абонента(ки) та, за наявності, дитини чи інших осіб, які можуть перебувати під загрозою, є одним із ключових орієнтирів консультації. За наявності ознак безпосередньої небезпеки консультант(ка) проводить первинну оцінку ризиків і діє відповідно до алгоритмів СОП.

2.3. Постраждалоорієнтований підхід

Консультант(ка) ставить у центр консультації потреби, права, безпеку, гідність і рішення постраждалої особи. Не ставить під сумнів її досвід, не перекладає на неї відповідальність за вчинене щодо неї насильство, не нав'язує рішень та не вимагає дій, до яких людина не готова, крім випадків, коли закон або СОП передбачають спеціальний порядок реагування.

2.4. Травмоінформований підхід

Консультант(ка) враховує можливий вплив травматичного досвіду на емоції, пам'ять, поведінку та здатність ухвалювати рішення; прагне не допустити повторної травматизації; підтримує відчуття фізичної й психологічної безпеки, передбачуваності, вибору та контролю абонента(ки) над власними рішеннями.

2.5. Принцип «не нашкодь»

Будь-яке професійне втручання має оцінюватися з огляду на можливі наслідки для абонента(ки). Консультант(ка) утримується від дій, рекомендацій, оцінок або розголошення інформації, які можуть збільшити ризик насильства, переслідування, стигматизації, конфлікту чи іншої шкоди.

2.6. Автономія, добровільність і право вибору

Консультант(ка) сприяє максимальній самостійності абонента(ки), надає інформацію про можливі варіанти дій та їхні потенційні наслідки, але не ухвалює рішення замість людини. Остаточний вибір належить абоненту(ці), за винятком випадків, прямо передбачених законодавством та СОП.

2.7. Рівний доступ і недискримінація

Допомога надається без дискримінації за будь-якою ознакою. Консультант(ка) враховує вік, стать, інвалідність, мову, місце перебування, со-

ціальний статус, досвід переміщення, військовий досвід та інші обставини лише настільки, наскільки це необхідно для якісної, доступної та безпечної консультації.

2.8. Гендерна чутливість

Консультант(ка) враховує вплив гендерних ролей, стереотипів, нерівності та владних відносин на ситуацію абонента(ки), не відтворює стереотипів і не виправдовує насильство релігійними, сімейними, соціальними чи іншими нормами.

2.9. Найкращі інтереси дитини

У зверненнях, що стосуються дітей, консультант(ка) приділяє першочергову увагу безпеці, правам, віку та найкращим інтересам дитини, застосовуючи відповідні алгоритми СОП.

3. Етичні стандарти взаємодії з абонентами(ками)

3.1. Консультант(ка) створює доброзичливу, безпечну та професійну атмосферу спілкування, виявляє емпатію, активне слухання, терпимість до різних емоційних реакцій та повагу до темпу розмови.

3.2. Консультант(ка) з'ясовує запит і релевантні обставини настільки, наскільки це необхідно для допомоги, уникаючи надмірного, повторного або недоцільного розпитування про травматичні події.

3.3. Консультант(ка) не звинувачує абонента(ку), не моралізує, не знецінює переживання, не використовує категоричних оцінок і не приписує мотивів іншим особам без достатніх підстав.

3.4. Консультант(ка) чітко відокремлює факти, повідомлені абонентом(кою), від професійних припущень і оцінок.

3.5. Консультант(ка) не обіцяє результатів, які не залежать від роботи гарячої лінії, та не створює хибних очікувань щодо дій поліції, суду, соціальних, медичних чи інших служб.

3.6. Якщо питання виходить за межі компетенції гарячої лінії, консультант(ка) чесно повідомляє про це та, за можливості, пропонує коректне перенаправлення.

3.7. Перенаправлення здійснюється з урахуванням потреб, безпеки, доступності та згоди абонента(ки). Надання контакту служби не повинно подаватися як гарантія отримання певного результату.

3.8. Консультант(ка) поважає право абонента(ки) припинити консультацію, відмовитися відповідати на окремі запитання або не скористатися запропонованими варіантами допомоги.

3.9. У випадку агресивної, сексуалізованої, маніпулятивної, примітивно-розважальної або іншої поведінки, що порушує формат роботи лінії, консультант(ка) зберігає професійний тон, встановлює межі та діє відповідно до СОП.

4. Професійні межі

4.1. Взаємодія консультанта(ки) з абонентом(кою) має виключно професійний характер.

4.2. Не допускаються особисті, романтичні, сексуальні, фінансові, комерційні або інші відносини з абонентами(ками), що можуть створювати конфлікт інтересів, залежність або використання вразливого становища.

4.3. Консультант(ка) не надає особисті контакти, не переводить комунікацію на приватні канали та не підтримує особисте спілкування поза офіційними каналами гарячої лінії.

4.4. Консультант(ка) не приймає подарунків, винагород, послуг або інших вигод від абонентів(ок) у зв'язку з консультацією.

4.5. Консультант(ка) не використовує історії абонентів(ок) для особистих цілей, публічних виступів, навчання чи соціальних мереж у спосіб, що дозволяє ідентифікувати особу або порушує конфіденційність.

4.6. Консультант(ка) не здійснює функцій, що виходять за межі компетенції гарячої лінії, зокрема не встановлює медичних чи психіатричних діагнозів, не призначає лікування та не підміняє адвоката, слідчого, суд, лікаря чи іншу спеціалізовану службу.

5. Конфіденційність та захист персональних даних

5.1. Конфіденційність є базовою умовою довіри між абонентом(кою) та гарячою лінією.

5.2. Консультант(ка) збирає лише ті відомості, які необхідні для надання консультації, оцінки ризиків, перенаправлення, документування та інших визначених СОП цілей.

5.3. Не допускається збір персональних даних або з особистої цікавості.

5.4. Інформація про абонента(ку) не передається третім особам без його/її згоди, крім випадків, передбачених законодавством України та внутрішніми процедурами реагування на екстрені ситуації.

5.5. Консультант(ка) не здійснює особисту фото-, відео- чи аудіофіксацію консультацій, не копіює та не зберігає дані абонентів(ок) на особистих пристроях або в особистих акаунтах.

5.6. Обговорення випадків під час супервізій, навчання та внутрішнього контролю якості здійснюється з дотриманням конфіденційності та принципу мінімізації даних.

5.7. Консультант(ка) зобов'язаний(а) дотримуватися вимог інформаційної безпеки та не передавати стороннім особам доступи до робочих систем, баз даних і каналів комунікації.

6. Кризові та екстрені ситуації

6.1. У випадках, коли повідомляється про безпосередню загрозу життю чи здоров'ю, суїцидальний ризик, насильство із застосуванням зброї, загрозу дитині або іншу екстрену ситуацію, консультант(ка) діє відповідно до спеціального алгоритму СОП.

6.2. Оцінка ризику проводиться спокійно, конкретно і без залякування абонента(ки).

6.3. Навіть за високого ризику консультант(ка), наскільки це можливо, пояснює свої дії, підтримує контакт, надає людині вибір у тих питаннях, де вибір можливий, та не створює відчуття покарання за повідомлення про небезпеку.

6.4. Консультант(ка) не бере на себе відповідальність за рішення, які належать до компетенції екстрених, правоохоронних, медичних чи інших служб, але сприяє доступу абонента(ки) до відповідної допомоги в межах повноважень гарячої лінії.

7. Професійна компетентність і відповідальність

7.1. Консультант(ка) надає консультації в межах своєї професійної компетентності та повноважень.

7.2. Консультант(ка) зобов'язаний(а) знати та застосовувати чинні СОП, алгоритми, карту перенаправлення та інші робочі документи.

7.3. Консультант(ка) систематично підвищує кваліфікацію, бере участь у навчанні, супервізіях, розборі складних випадків та заходах із контролю якості.

7.4. У разі сумнівів щодо професійного рішення консультант(ка) звертається до координатора(ки) та супервізора(ки) відповідно до внутрішніх процедур.

7.5. Консультант(ка) визнає власні помилки, не приховує професійні інциденти та сприяє їхньому належному аналізу для запобігання повторенню.

7.6. Особисті переконання, досвід, релігійні, політичні, моральні чи інші погляди консультанта(ки) не повинні нав'язуватися абоненту(ці) або визначати якість наданої допомоги.

8. Професійна стійкість і самодопомога

8.1. Консультант(ка) усвідомлює вплив постійної роботи з кризовими зверненнями на власний психоемоційний стан.

8.2. Професійна самодопомога, дотримання режиму роботи та відпочинку, участь у супервізіях і своєчасне звернення по підтримку є складовою професійної відповідальності.

8.3. Якщо фізичний або емоційний стан консультанта(ки) суттєво впливає на здатність безпечно та якісно проводити консультацію, він/вона повідомляє відповідальну особу та діє відповідно до внутрішніх процедур.

8.4. Консультант(ка) не використовує абонента(ку) для задоволення власних емоційних потреб, саморозкриття або отримання підтримки.

9. Етична взаємодія в колективі

9.1. Консультанти(ки) поважають професійну гідність колег/колежанок, визнають різний професійний досвід і погляди та висловлюють зауваження коректно й конструктивно.

9.2. Професійні помилки та складні випадки обговорюються з метою підвищення якості допомоги, а не приниження, публічного осуду чи дискредитації колеги/колежанки.

9.3. Не допускаються мобінг, дискримінація, сексуальні домагання, приниження, погрози, переслідування та інші форми неналежної поведінки в робочому середовищі.

9.4. Консультант(ка) не поширює конфіденційну інформацію про колег/колежанок та внутрішні професійні обговорення за межами визначених робочих процесів.

9.5. Обмін знаннями, досвідом і практиками, взаємна професійна підтримка та конструктивний зворотний зв'язок є складовими командної роботи.

10. Взаємодія з партнерськими установами та організаціями

10.1. Взаємодія з іншими установами та організаціями здійснюється в інтересах абонента(ки), у межах компетенції гарячої лінії та з дотриманням конфіденційності.

10.2. Консультант(ка) надає абонентам(кам) перевірену та, наскільки можливо, актуальну інформацію про доступні послуги.

10.3. Консультант(ка) не надає необґрунтованих негативних оцінок діяльності інших фахівців(чинь), служб чи організацій.

10.4. Виявлені системні проблеми перенаправлення, недоступність послуг або ризики для абонентів(ок) передаються відповідальним особам Організації для подальшого професійного реагування.

11. Конфлікт інтересів і недопущення зловживань

11.1. Консультант(ка) не використовує професійне становище для отримання особистої, фінансової, репутаційної або іншої вигоди.

11.2. У разі виникнення реального або потенційного конфлікту інтересів консультант(ка) повідомляє відповідальну особу та, за потреби, передає консультацію іншому(ій) консультанту(ці).

11.3. Будь-які вияви сексуальної експлуатації та наруги, домагань, вимагання винагороди за допомогу або використання вразливості абонента(ки) є неприпустимими.

12. Дотримання Кодексу

12.1. Ознайомлення з Кодексом є обов'язковим для всіх консультантів(ок) Національних гарячих ліній.

12.2. Консультант(ка) несе професійну відповідальність за дотримання положень Кодексу в межах своїх посадових обов'язків.

12.3. Питання щодо можливого порушення Кодексу розглядаються відповідно до внутрішніх процедур Організації з дотриманням принципів неупередженості, конфіденційності та права бути почутим(ою).

12.4. Кодекс переглядається та оновлюється у разі змін законодавства, СОП, практики роботи гарячих ліній, появи нових ризиків або за результатами аналізу професійних випадків.

12.5. У випадку етичної дилеми, яка прямо не врегульована Кодексом, консультант(ка) керується принципами безпеки, поваги до гідності, «не нашкодь», автономії, конфіденційності, недискримінації та звертається за професійною консультацією відповідно до внутрішніх процедур.

ДОДАТОК 7. СКРИНІНГ СУЇЦИДАЛЬНОГО РИЗИКУ

Скринінг проводиться в разі, якщо абонент(ка) повідомляє про суїцидальні думки, намір завдати собі шкоди, самопошкодження, небажання жити, виражену безнадійність або інші обставини, що можуть свідчити про суїцидальний ризик.

Прямі запитання про суїцидальні думки, наміри та план можуть використовуватися для з'ясування актуального рівня небезпеки. Запитання ставляться спокійно, без осуду, залякування та тиску.

Сфера оцінки	Орієнтовні запитання/що необхідно з'ясувати	Ознаки особливої уваги
Суїцидальні думки	Чи виникають зараз думки про смерть, небажання жити або суїцид?	Актуальні, часті або такі, що посилюються, суїцидальні думки
Намір	Чи є намір здійснити суїцид? Чи відчуває людина, що може діяти відповідно до цих думок?	Виражений намір померти або готовність діяти
План	Чи є конкретний план? Чи визначено спосіб, місце або час?	Конкретний, продуманий або близький у часі план
Доступ до засобів	Чи має людина зараз доступ до засобів, які планує використати?	Безпосередній доступ до засобів реалізації плану
Підготовчі дії	Чи робила людина щось для реалізації плану?	Підготовка засобів, прощання, передавання речей, інші підготовчі дії
Попередні спроби	Чи були раніше суїцидальні спроби або самопошкодження?	Попередні, особливо нещодавні або повторні, суїцидальні спроби
Актуальний стан	Чи є сильна безнадійність, збудження, паніка, імпульсивність, дезорієнтація?	Різке погіршення стану, виражена імпульсивність, втрата контролю над поведінкою
Алкоголь/ ПАР	Чи перебуває людина зараз під впливом алкоголю або інших психоактивних речовин?	Інтоксикація у поєднанні із суїцидальними думками або наміром
Актуальна криза	Чи відбувається зараз насильство, переслідування, втрата, гострий конфлікт, експлуатація або інша кризова ситуація?	Триваюча небезпека або різке загострення кризової ситуації

Сфера оцінки	Орієнтовні запитання/що необхідно з'ясувати	Ознаки особливої уваги
Поточна безпека	Де зараз перебуває людина? Чи вона сама? Чи може залишатись у безпеці найближчим часом?	Людина не може забезпечити власну безпеку або перебуває в небезпечному середовищі
Підтримка	Чи є поруч або доступна безпечна особа, якій людина довіряє?	Відсутність доступної підтримки, виражена ізоляція
Захисні фактори	Що зараз допомагає людині утримуватися від суїцидальних дій? Хто або що може підтримати?	Людина не бачить доступних ресурсів або факторів, які допомагають залишатись у безпеці

